

Hospital de Base

Relatório 4º Trimestre

2024

Relatório do 4º Trimestre de 2024

OUVIDORIA SUS

- 01.**
Introdução
- 02.**
Apresentação
- 03.**
Organograma
- 04.**
Visão Geral
- 05.**
Formas de Entrada
- 06.**
Manifestações Recebidas
- 07.**
Assuntos mais Demandados
- 08.**
Desdobramentos das Manifestações
- 09.**
Indicadores
- 10.**
Avaliação da Equipe de Ouvidoria
- 11.**
Conclusão
- 12.**
Agradecimento



INTRODUÇÃO

O RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL DE BASE DE BRASÍLIA TEM COMO OBJETIVO APRESENTAR UMA ANÁLISE DETALHADA DOS REGISTROS RECEBIDOS NO DO 4º TRIMESTRE DE 2024.

OBSERVOU-SE UM AUMENTO SIGNIFICATIVO NO NÚMERO DE REGISTROS, O QUE INDICA UMA MAIOR PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE NA COMUNICAÇÃO DE SUAS EXPERIÊNCIAS E NECESSIDADES.

ENTRETANTO, AO COMPARAR OS INDICADORES DE DESEMPENHO, IDENTIFICARAM-SE FRAGILIDADES QUE REQUEREM ATENÇÃO E AÇÕES CORRETIVAS.

A OUVIDORIA REAFIRMA SEU COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E A MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PRESTADOS, VISANDO SEMPRE O BEM-ESTAR E A SEGURANÇA DOS USUÁRIOS DO HOSPITAL DE BASE.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Base de Brasília atua como um canal de comunicação essencial entre os pacientes e o Hospital, promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Nosso objetivo é acolher, registrar e encaminhar as manifestações da população, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e consideradas nas decisões do hospital.

Com um compromisso firme entre a qualidade e a humanização do atendimento, a Ouvidoria trabalha para identificar oportunidades de aprimoramento e assegurar a satisfação e o bem-estar de todos os pacientes.

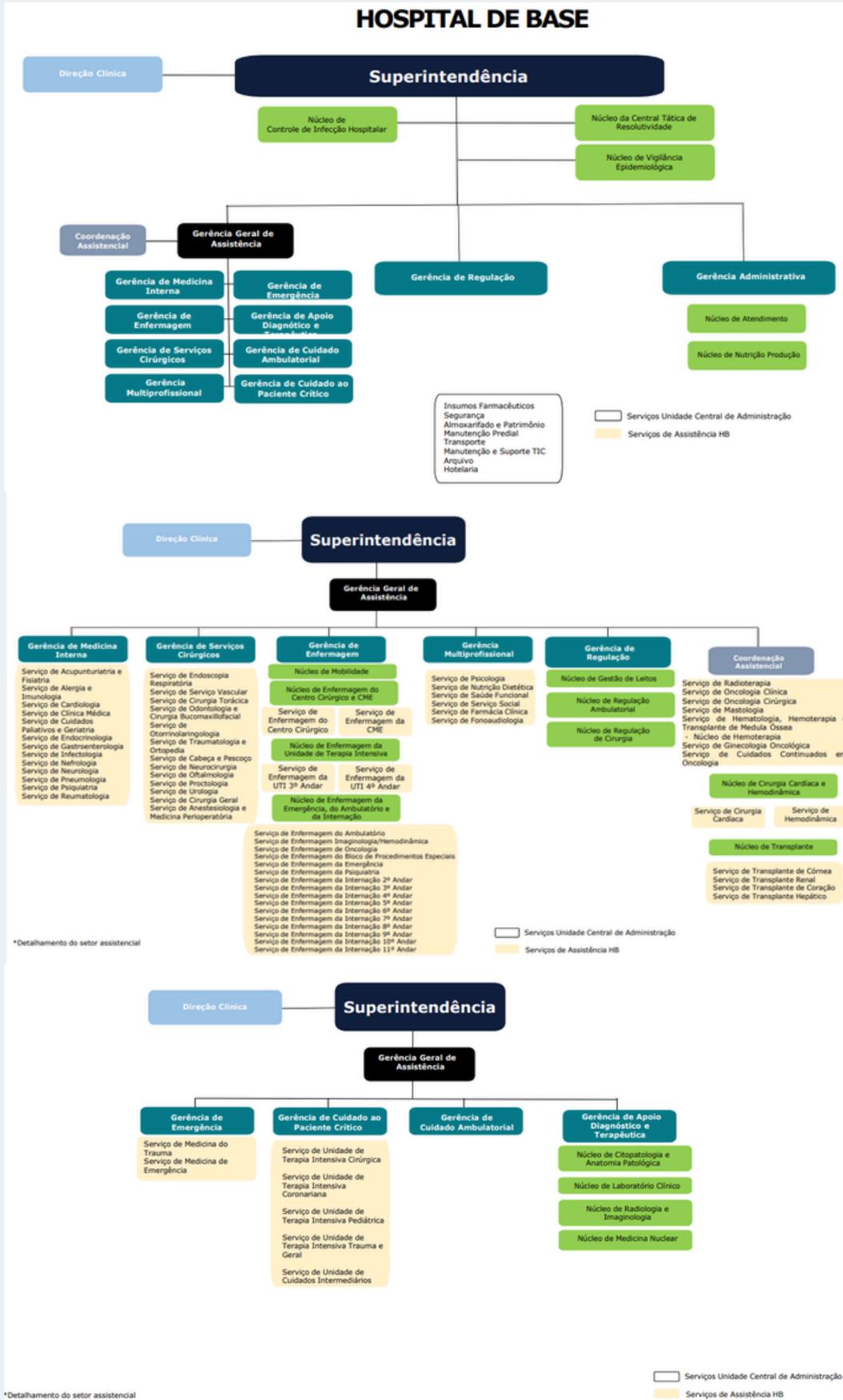
Relatório referente ao período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2024.

Apresentamos neste Relatório a mensuração dos dados obtidos no período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2024, considerando as manifestações registradas e apuradas no Hospital de Base.

Neste documento, serão abordados os principais temas manifestados, com o objetivo de apresentar de forma transparente os aspectos mais relevantes para uma melhor compreensão do cenário, visando a satisfação dos pacientes.

ORGANOGRAMA HB

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
A PARTIR DE SETEMBRO - 2024

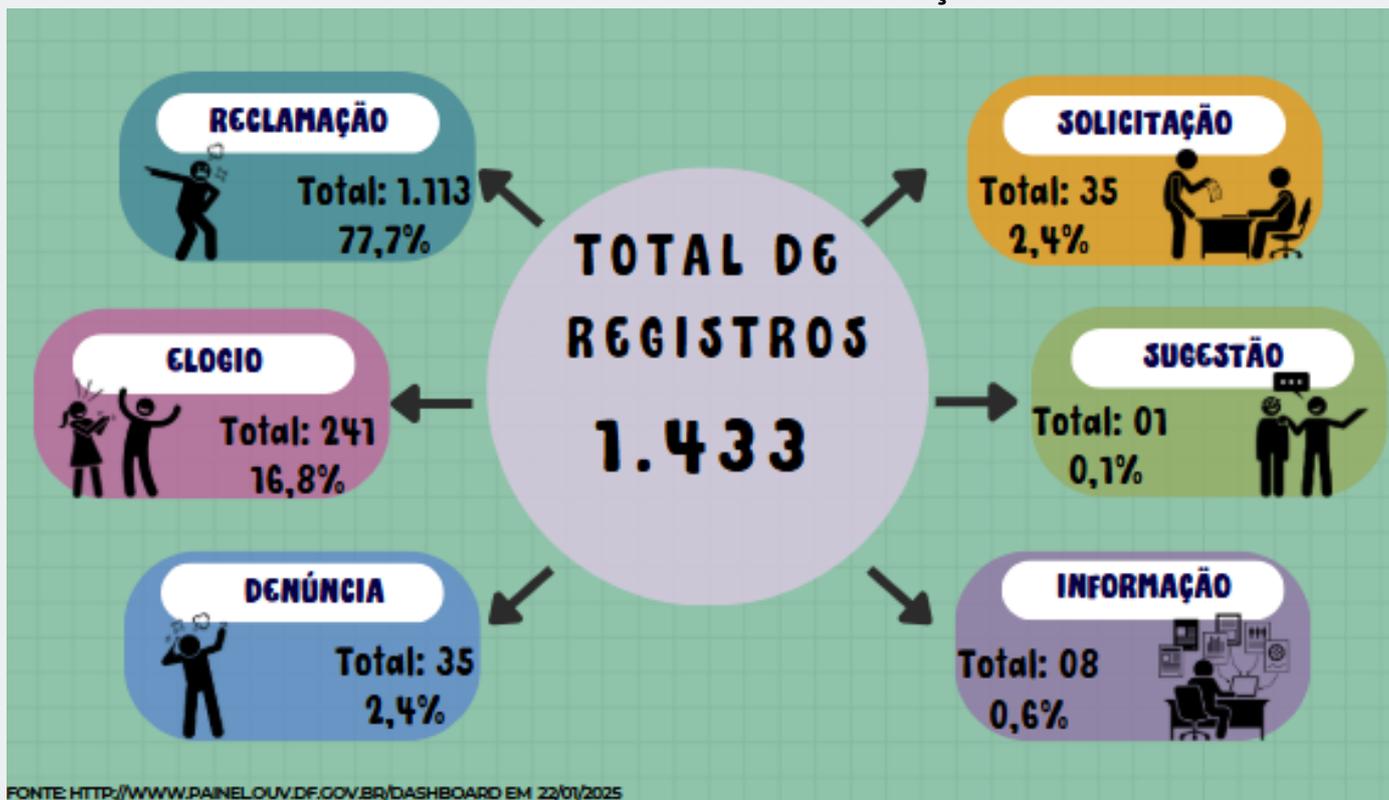


A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direto entre os usuários dos serviços de saúde e a administração do hospital, garantindo que sugestões, elogios, reclamações e denúncias sejam ouvidas e tratadas com a devida atenção.

Por isso neste relatório, apresentamos os dados adquiridos no Painel de Ouvidoria, (www.painel.ouv.df.gov.br) com informações recebidas dos diversos canais de entrada de manifestações (telefone, internet, presencial, whatsapp e Ouvidor SUS) durante o 4º trimestre de 2024.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD) EM 22/01/2025

FORMAS DE ENTRADA

4º TRIMESTRE DE 2024

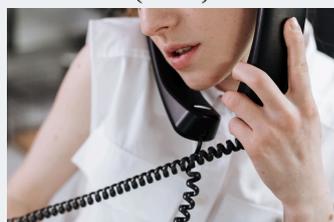
OS USUÁRIOS PODEM ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA POR MEIO DOS CANAIS:

PRESENCIALMENTE
HOSPITAL DE BASE

(SMHS – ÁREA ESPECIAL, Q. 101 – ASA SUL, BRASÍLIA – DF - PORTARIA CENTRAL.
HORÁRIO: 09H ÀS 12H E DE 14H ÀS 17H, DE SEGUNDA A SEXTA, EM DIAS ÚTEIS).



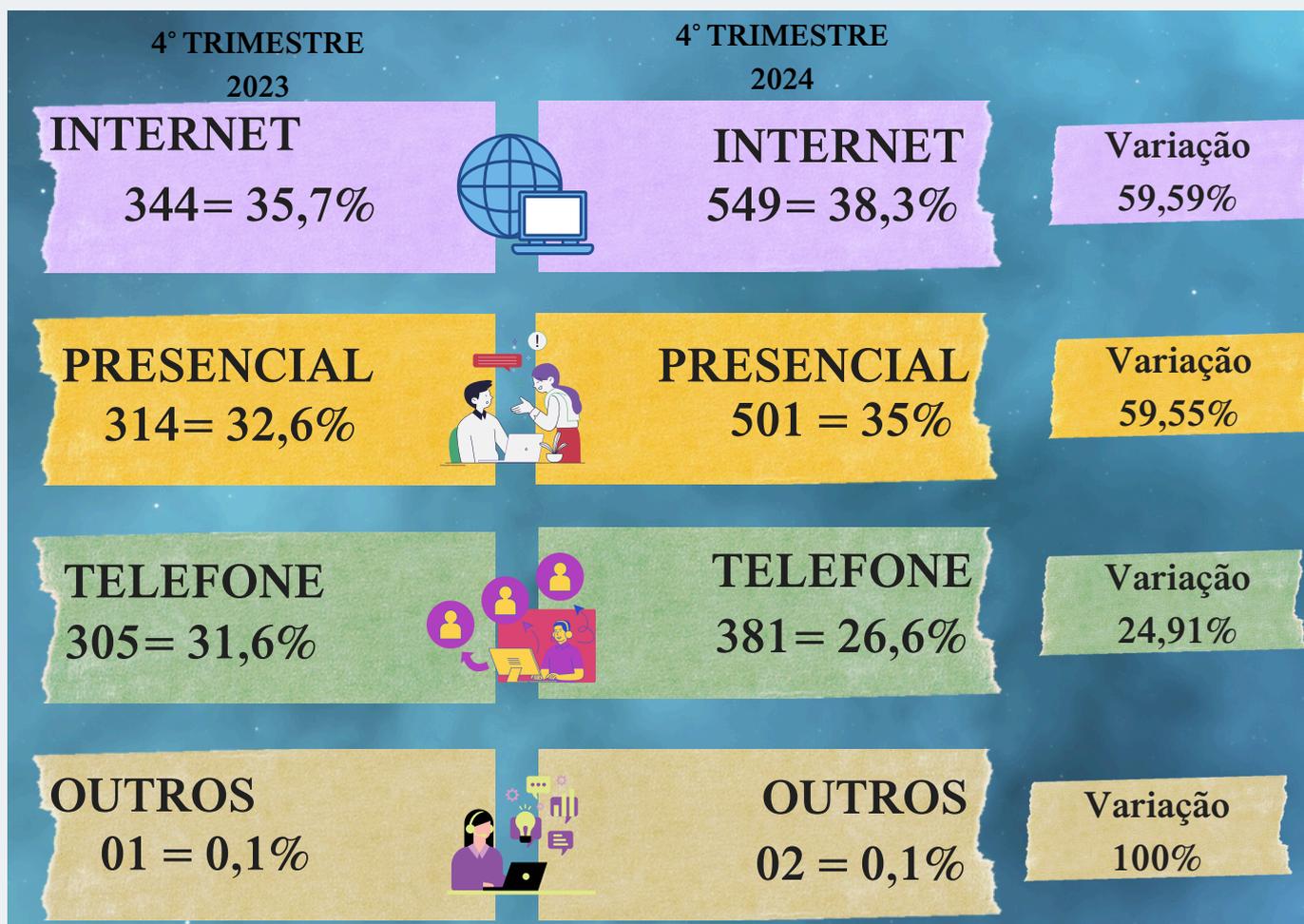
TELEFONE
(162)



INTERNET
(WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR)



ATRÁVES DO REGISTRO É GARANTINDO QUE A POPULAÇÃO SEJA OUVIDA E SUAS CONSIDERAÇÕES SEJAM AVALIADAS PELA GESTÃO DO HOSPITAL.

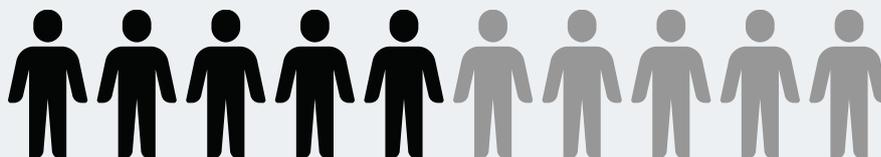


NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No 4º trimestre de 2024, foram contabilizadas 1.433 manifestações.

Isso representa um aumento de 48,65% em relação aos registros do mesmo período de 2023, quando foram registradas 964 manifestações.

Vale destacar que o elevado número de atendimentos exige uma atenção especial aos pacientes que procuram nossos serviços.



Total de Manifestações Recebidas
4º Trimestre



ASSUNTOS + DEMANDADOS

4º TRIMESTRE/2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no 4º Trimestre de 2024 são:

- 1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais),
- 2) Servidor Público e
- 3) Agendamento de Cirurgias.

Assuntos	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	370	12	19	370	0	10,9	39%
2) Servidor Público	170	03	11	170	0	8,1	21%
3) Agendamento de cirurgia	137	14	12	137	0	13,8	54%

1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

Reclamação - 278
Elogios - 83
Solicitação - 7
Sugestão - 1
Denúncia - 1

Total de **370** registros neste assunto

2. Servidor público

Reclamação - 70
Elogios - 92
Denúncia - 08

Total de **170** registros neste assunto.

3. Agendamento de Cirurgias

Reclamação - 128
Solicitação - 06
Informação - 03

Total de **137** registros neste assunto.

Desdobramento de 10 manifestações

Os dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos foram compiladas a partir dos dados do PARTICIPA-DF, SISTEMA MV, sistema de Regulação SISREG, Sistema SEI e Planilhas de Controle interno. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

SISTEMA MV:

- Registro MV: indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: data do atendimento realizado. Pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Classificação de Risco: classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: especialidade na qual o usuário foi atendido.

Sistema SISREG

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

Sistema SEI

- É utilizado para tramitar informações com as diversas áreas do HB e pelo qual é feito o acompanhamento das respostas.

ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Otorrinolaringologia	Plantonista escalada estava em atendimento de intercorrência nas enfermarias. Atentar para a classificação de risco, que estipula tempo alvo máximo para avaliação.	08 dias	Sim	Amarela	03/10/2024	Otorrinolaringologia	Não	-	Sim
Núcleo de Segurança HB	A revista ocorre devido aumento de ocorrências negativas nas dependências do Hospital. Ressaltamos que a abordagem é impessoal com objetivo de garantir a segurança de todos os indivíduos que frequentam o Hospital.	02 dias	-	-	-	Núcleo de Segurança	-	-	Não
Serviço de Enfermagem do 10º andar	Pede desculpas pelo fato ocorrido, espera que não aconteça novamente e salienta que preza pela excelência no atendimento e acolhimento ao usuário deste serviço.	04 dias	Sim	-	01/11/2024	Oncologia Clínica	Não	-	Não
Serviço de Medicina da Emergência	Pedimos desculpas pelo relato da acompanhante do paciente em relação ao não uso de EPIs pelos profissionais de saúde e salientamos que a reclamação será repassada à equipe médica e equipe de enfermagem do setor.	19 dias	Sim	-	20/10/2024	Medicina de Emergência	-	-	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	A demanda por atendimento no Pronto Socorro do Serviço de Traumatologia e Ortopedia do Hospital de Base é maior que a capacidade de realização dos atendimentos, implicando em filas. Ressalta que envida esforços para abreviar o tempo de espera por atendimento. Paciente atendido e internação para tratamento cirúrgico, porém o mesmo afirmou que teria que deixar o carro em casa e não retornou.	25 dias	Sim	-	06/09/2024	Traumatologia e Ortopedia	Não	-	Não
Serviço de Enfermagem do 2º andar	Elogio foi encaminhado ao setor responsável para conhecimento, ciência da chefia imediata, dos colaboradores e registro em ficha funcional.	01 dia	Paciente não informado	-	-	-	-	-	Não
Serviço de Nutrição Dietética	Após análise esclarece que todas as prescrições dietéticas realizadas são cuidadosamente registradas e transmitidas à empresa terceirizada responsável pela produção e distribuição das refeições no hospital. Já estamos adotando medidas junto à contratada para garantir o cumprimento das prescrições e evitar falhas no fornecimento.	13 dias	-	-	-	Nutrição	-	-	Anônima
Coordenação de Tecnologia da Informação	O paciente não faz parte do quadro de funcionários da TI do IGESDF e nem de qualquer outro setor, ele presta suporte referente a telefonia do IGESDF pela empresa terceirizada após contato a empresa tomará ações cabíveis em decorrência desse ocorrido.	12 dias	-	-	-	Tecnologia	-	-	Anônima
Núcleo de Enfermagem do Ambulatório	Realizada reunião com a equipe e pontuado a importância à cerca das vestimentas em ambiente de trabalho. Essa abordagem é frequente para com a equipe, pela relevância em seguir com as normas NR32 e o próprio código de conduta da instituição. Lamentamos pelo ocorrido e reforçamos que a equipe foi advertida verbalmente.	07 dias	Usuário não informado	Usuário não informado	-	Enfermagem do Ambulatório	Usuário não informado	-	Anônima
Serviço de Reumatologia	O ELOGIO foi encaminhado ao setor responsável para conhecimento, ciência da chefia imediata, dos colaboradores e registro em ficha funcional. Agradecemos pela sua participação.	01 dia	Dados do paciente não informado	Dados do paciente não informado	-	Reumatologia	Dados do paciente não informado	Dados do paciente não informado	Sim

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/) , [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/) , [HTTPS://SISREGIII.SAUDE.GOV.BR/](https://sisregiii.saude.gov.br/) E SISTEMA MV



SERVIDOR PÚBLICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Oncologia Clínica	Em prol do desenvolvimento dos colaboradores, em busca de crescimento constante, tratamos in loco com a responsável pela assistência, buscando o desenvolvimento não só de quem "erra" mas também o desenvolvimento da equipe como um todo, objetivando zerar as notificações de eventos adversos.	20 dias	Não	-	10/10/2024	Oncologia	Não	-	Sim
Serviço de Saúde Funcional	A colaboradora foi orientada a evitar conversas de cunho pessoal e a manter um relacionamento profissional, ético e de respeito mútuo.	24 dias	Usuário não identificado	-	04/10/2024	Fisioterapia	Usuário não identificado	-	Anônima
Serviço de Enfermagem da Emergência	Afastamento temporário do profissional supracitado de suas atividades de liderança, por tempo indeterminado, até que a apuração dos fatos seja devidamente realizada.	12 dias	NÃO	-	10/10/2024	Enfermagem do Pronto Socorro	Não	-	Sim
Serviço de Enfermagem da Internação 2º andar	A investigação será conduzida com imparcialidade e, se for confirmado que houve qualquer comportamento inadequado, as medidas corretivas serão aplicadas, respeitando sempre os direitos de todos os colaboradores.	18 dias	Usuário não identificado	-	18/10/2024	Bloco de Procedimentos Especiais	Usuário não identificado	-	Anônima
Núcleo de Atendimento	Repassado aos superiores da empresa terceirizada para conhecimento e providências cabíveis no que tange à situação retratada na referida demanda sobre a conduta da recepcionista.	30 dias	Paciente não identificado	-	10/11/2024	Atendimento	Paciente não identificado	-	Sim
Serviço de Enfermagem da Internação 11º andar	Realizada uma pontuação específica sobre a importância da cordialidade e do trabalho conjunto entre as equipes, considerando a relevância de uma comunicação clara e respeitosa para a qualidade do atendimento.	16 dias	-	-	16/12/2024	Serviço de Enfermagem 11º	-	-	Sim
Núcleo de Regulação Ambulatorial	Elogio foi encaminhado ao setor responsável para conhecimento, ciência da chefia imediata, dos colaboradores e registro em ficha funcional.	02 dias	-	-	24/12/2024	Regulação Ambulatorial	-	-	Sim
Serviço de Enfermagem da Emergência	Colaboradora foi convocada para prestar esclarecimentos, e as medidas legais cabíveis foram tomadas para garantir que situações semelhantes não voltem a ocorrer.	09 dias	-	-	02/12/2024	Enfermagem do Pronto Socorro	Usuário não identificado	-	Anônima
Serviço de Farmácia Clínica	Elogio foi encaminhado ao setor responsável para conhecimento, ciência da chefia imediata, dos colaboradores e registro em ficha funcional.	01 dia	Não	-	02/12/2024	Farmácia Clínica	Não	-	Sim
Serviço de Enfermagem da Psiquiatria	Elogio foi encaminhado ao setor responsável para conhecimento, ciência da chefia imediata, dos colaboradores e registro em ficha funcional.	01 dia	Sim	-	12/11/2024	Enfermagem da Psiquiatria	-	-	Sim

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/), [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/), [HTTPS://SISREGIII.SAUDE.GOV.BR/](https://sisregiii.saude.gov.br/) E SISTEMA MV 22/01/2024

AGENDAMENTO DE CIRURGIAS

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
o Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Consulta de reavaliação agendada.	08 dias	Sim	-	04/09/2024	Ortopedia	Sim	Amarela	Não
Serviço de Proctologia	O paciente poderá procurar a secretaria da Proctologia em horário comercial para agendamento de consulta conforme disponibilidade e vagas.	12 dias	Não	-	-	Proctologia	Sim	Amarela	Anônima
Serviço de Otorrinolaringologia	O paciente foi submetido ao procedimento cirúrgico e executado sem intercorrências.	15 dias	Sim	-	24/10/2024	Otorrinolaringologia	Sim	Verde	Sim
Serviço de Cirurgia Cardíaca	Em momento oportuno entrará em contato com o paciente para realizar as orientações quanto ao procedimento de internação.	18 dias	Sim	-	14/10/2024	Cirurgia Cardíaca	Sim	Amarela	Não
Serviço de Neurocirurgia	Já foi solicitado a manutenção e compra de todos os insumos associados aos procedimentos neurocirúrgicos funcionais, aguardando assim a deliberação e compra dos respectivos itens.	18 dias	Sim	-	15/10/2024	Neurocirurgia	Sim	Amarela	Sim
Núcleo de Atendimento	Sugerimos que o paciente procure a Regional mais próxima da sua residência para inserção no SISREG, tendo em vista que é regulado em Panorama 2.	20 dias	Sim	-	24/10/2024	Cirurgia Cardíaca	Sim	Amarela	Sim
Gerência de Compras	Firmado Contrato para a Prestação de Serviços de Locação de 5 unidades de monitor de Tempo de Coagulação Ativada-TCA, com prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, com substituição de partes, peças e acessórios, e fornecimento de insumos.	14 dias	Sim	-	25/10/2024	Cirurgia Cardíaca	Sim	Vermelha	Sim
Serviço de Cirurgia Cardíaca	O usuário deverá aguardar o contato do HBDF para realizar a internação. Informamos que, para pacientes já autorizados pelo Complexo Regulador, a chave é válida até a realização da cirurgia.	15 dias	Não	-	-	Cirurgia Cardíaca	Sim	Amarela	Sim
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	O paciente realizou a consulta pré-operatória com a equipe especialista, além disso, o paciente já efetuou todos os exames pré-operatórios exigidos para a realização da cirurgia, os quais estão devidamente documentados. Gostaríamos de esclarecer que estamos monitorando atentamente a condição clínica do paciente e, com base nos critérios médicos e prioridades, a cirurgia será agendada assim que possível.	08 dias	Sim	Amarela	18/12/2024	Traumatologia e Ortopedia	Sim	Amarela	Não
SEPRO	O paciente foi operado no dia 20/01/2025.	25 dias	Sim	-	20/08/2024	Proctologia	Sim	Amarela	Não

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/) , [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/) , [HTTPS://SISREG.III.SAUDE.GOV.BR/](https://sisreg.iii.saude.gov.br/) E SISTEMA MV 22/10/2024

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		VARIÇÃO	
PERÍODO	4º TRIMESTRE	PERÍODO	4º TRIMESTRE	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade
Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade
964	44%	1.433	39%	48,65%	-11,36%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/01/2025>

PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIÇÃO	
PERÍODO	4º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	4º 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)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo
0	0	10,5	0	0	11,9	0	13,33%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 22/01/2025>

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Ao analisar o índice de resolutividade é perceptível um declínio em 11,36% em sua variação percentual.

Importante ressaltar que esse índice retrata a opinião do cidadão em relação as soluções apresentadas nas manifestações. Dessa forma mesmo que haja uma resposta dentro do prazo ou que a conclusão da manifestação atenda as necessidades do cidadão, ainda assim, pode ser avaliado negativamente.

Em contrapartida procuramos diariamente interação com todos os serviços em busca de manter a qualidade nas resposta e assim proporcionar uma melhora positiva na percepção do cidadão.

Conforme mencionado anteriormente ao comparar o 4º Semestre de 2023 ao 4º semestre de 2024 houve um aumento 48,65% nos registros de manifestações. Consequentemente ocasionou um acréscimo de 13,33% no prazo médio de resposta. A equipe do Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base está em constante força tarefa no intuito de reduzir o tempo médio de resposta e apresentar, ao menor tempo possível, a resposta ao manifestante.

INDICADOR

A pesquisa de satisfação é uma estratégia valiosa para manter e melhorar a qualidade dos serviços.

A avaliação direta dos cidadãos fornece *feedbacks* importantes, destacando tanto os aspectos positivos quanto as áreas que necessitam de melhorias.

Ao identificar tendências e padrões nas respostas dos usuários, a Ouvidoria pode implementar mudanças concretas e contínuas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR – 2023 – 4º TRIMESTRE		INDICADOR – 2024– 4º TRIMESTRE		Varição
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	44%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	39%	-11,36
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	78%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	81%	3,84%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	84	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	80%	-4,76%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	83%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	82%	-1,20%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	84%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	84%	0,0%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	66%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	78%	18,18%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (22/01/2025)

Avaliamos que o principal fator relacionado aos índices negativos apresentados na pesquisa de satisfação é um reflexo da sobrecarga de manifestações atribuídas ao Hospital de Base relacionadas diretamente ao quantitativo de colaboradores lotados nesta Ouvidoria.

Por mais que haja a dedicação e o comprometimento com as atividades a sobrecarga traz reflexos negativos conforme apontados acima.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

O assunto mais demandado continua sendo Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais). Esse é o tema mais recorrente em nossos relatórios, devido à sua natureza genérica e aplicação em diversas situações. No entanto, é importante destacar que não se trata de um apontamento específico, que demande observação adicional.

O segundo assunto mais registrado foi Servidor Público. Observamos que 54,11% dos registros sobre esse tema foram Elogios evidenciando o trabalho realizado pelos profissionais no hospital. As Reclamações correspondem a 41,17% e as Denúncias a 4,72%. Esses dados permitem que sejam feitas orientações e correções junto aos colaboradores, de acordo com as investigações realizadas.

O terceiro assunto é o Agendamento de Cirurgias. Dentre as áreas mais reclamadas estão os Serviços de Urologia, Oftalmologia e Ortopedia. Já as solicitações variam entre cancelamentos e aumento do tempo de espera pelo procedimento cirúrgico.

2 - Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

O assunto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) é muito utilizado quando não é reconhecido o assunto ideal na leitura realizada pela Inteligência Artificial. Sugerimos reavaliação do sistemas a fim de aprimorar essa condição de classificação adequada aos assuntos registrados.

Quanto ao assunto Servidor Público, em relação aos Elogios, recomendamos o contínuo reconhecimento das equipes, valorizando o trabalho de cada colaborador. Para as Reclamações e Denúncias, os gestores já adotam medidas educativas e administrativas de RH para corrigir as recorrências. Sugerimos também a implementação de programas de capacitação contínua para os servidores, a criação de canais de comunicação eficientes para feedback entre o gestor e profissionais de saúde e o incentivo à cultura de melhoria contínua. Essas medidas visam não só melhorar a experiência do paciente, mas também fomentar um ambiente de trabalho mais produtivo e colaborativo no hospital.

Em relação ao Agendamento de Cirurgias, estratégias já estão sendo adotadas para reduzir as reclamações. No entanto, ainda observamos que a demanda é maior que a oferta de vagas, e que, infelizmente, a estrutura física e o dimensionamento de RH ainda são insuficientes em comparação à população que procura esse serviço no Hospital de Base. As questões relacionadas a atrasos e falta de materiais/equipamentos vão diminuindo gradativamente. Isso ocorre porque os ajustes na agenda e as aquisições/manutenções necessárias são realizados sempre que preciso, o que ajuda a minimizar as queixas e melhorar o fluxo dos agendamentos.

Conclusão

No 4º semestre de 2024, observamos um cenário desafiador em alguns aspectos como a variação no percentual de resolutividade das manifestações e aumento no prazo de resposta que reflete a satisfação dos pacientes.

Esse cenário é o reflexo do quadro de pessoal restrito na Ouvidoria, que é um fator limitante e significativo, impactando negativamente a capacidade de resposta e a qualidade do serviço prestado.

Diante a impossibilidade de contratação de novos profissionais, optamos pela redistribuição de tarefas para melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis.

Outro ponto crítico foi o aumento no registro de manifestações referente o Servidor Público e a demora no agendamento de cirurgias.

Ambos assuntos tem gerado insatisfação e ansiedade nos pacientes, evidenciando a necessidade de uma revisão nos processos, treinamento das equipes e na gestão de filas de espera.

Diante o exposto, percebemos que a revisão dos processos internos, a redistribuição eficiente das tarefas, a análise detalhada das condutas profissionais e a otimização do agendamento de cirurgias são ações fundamentais para melhorar a resolutividade, reduzir os prazos de resposta e aumentar a satisfação dos pacientes.

A implementação dessas medidas visam garantir a excelência no atendimento e a confiança dos cidadãos nos serviços prestados pela Ouvidoria.



AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

*"SE EXISTE UM ÚNICO SEGREDO DO SUCESSO, ELE ESTÁ
NA CAPACIDADE DE VER AS COISAS DO PONTO DE VISTA
DE OUTRA PESSOA"*

HENRY FORD

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL DE BASE:
MARGARETE ARAÚJO

EQUIPE TÉCNICA:
MILENA SOARES
NARCIZO FILHO
FERNANDA ANDRADE

EDIÇÃO E ESTATÍSTICA:
CARYNE SANTANA

COORDENADORA DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHALIA PINA