

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório 3º Trimestre

2024

SUMÁRIO

- | | |
|-----|----------------------------------|
| 01. | Introdução |
| 02. | Apresentação |
| 03. | Organograma |
| 04. | Visão Geral |
| 05. | Formas de Entrada |
| 06. | Manifestações Recebidas |
| 07. | Assuntos + Demandados |
| 08. | Desdobramentos |
| 09. | Indicadores |
| 10. | Avaliação da Equipe de Ouvidoria |
| 11. | Café com Ouvidoria |
| 12. | Conclusão |
| 13. | Agradecimentos |

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.

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF) 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.

A estrutura das UPAs é detalhada neste relatório, com base na análise dos registros das manifestações recebidas, processadas e respondidas pela Ouvidoria das UPAs (IGESDF). Essas manifestações incluem solicitações, informações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Os dados foram coletados pelos canais de acesso: atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site Participa DF.

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.

Funcionamento – UPAS

Unidade de Atenção Pré-Hospitalar



Os fluxos dos Serviços de Assistência e os vínculos dos Núcleos foram analisados em conjunto com as Unidades. O objetivo dessas modificações é proporcionar respostas mais rápidas e eficientes para o cidadão.

	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

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 julho a 30 de setembro 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

Formada em Bacharel em Direito

Visão Geral

UPAS

O relatório das 13 UPAs mostra uma média de resolução de 33,70%, com 100% das respostas dentro do prazo, totalizando 932 questões respondidas em uma média de 10 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. No total, 11 questões foram resolvidas e 20 não foram, mostrando uma melhoria em relação a 2023.

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.

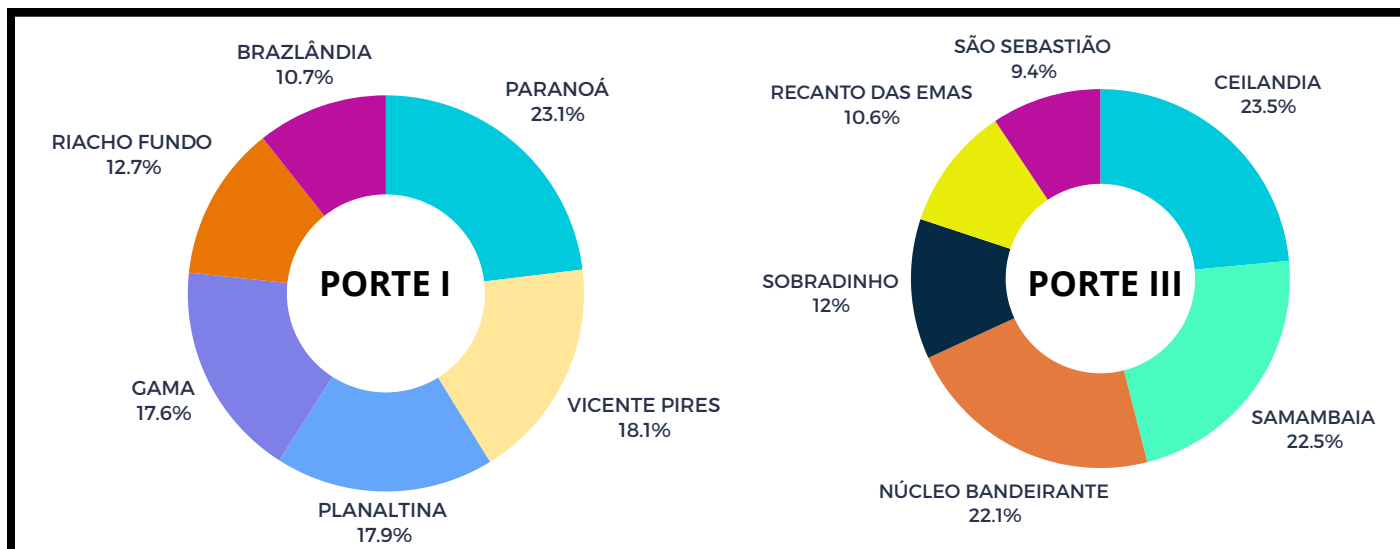


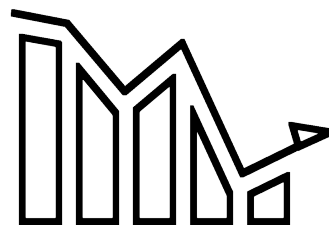
*Conforme avaliação do cidadão no site ParticipaDF
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 26/11/2024.

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. Neste trimestre de 2024, registramos 932 manifestações, comparadas a 677 no mesmo período de 2023, representando um aumento de 37%.
- No gráfico abaixo, observa-se que, no Porte I, a região administrativa do Paranoá teve o maior número de manifestações neste trimestre, com 23,1% das demandas. No Porte III, a região com maior número de demandas foi Ceilândia, com 23,5%. A região com menor número de manifestações no Porte I foi Brazlândia, devido ao menor número de habitantes. No Porte III, São Sebastião teve uma melhoria nos serviços, resultando em menos manifestações.

Região Administrativa	Total de Manifestação
PORTE I	
PARANOÁ	93
VICENTE PIRES	73
PLANALTINA	72
GAMA	71
RIACHO FUNDO	51
BRAZLÂNDIA	43
CEILÂNDIA II	27
PORTE III	
CEILÂNDIA	118
SAMAMBAIA	113
NÚCLEO BANDEIRANTE	111
SOBRADINHO	60
RECANTO DAS EMAS	53
SÃO SEBASTIÃO	47
Total	932





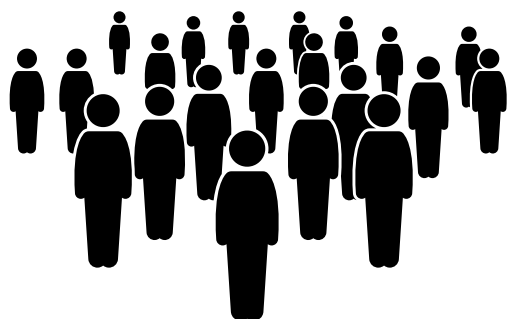
UPAS

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



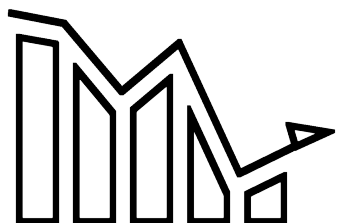
site ParticipaDF

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 26/11/2024.



Neste trimestre de 2024, recebemos 932 manifestações, sendo 80,7% reclamações, 14% elogios, 4% denúncias, 1% solicitações, 0,10% pedidos de informação e 0,20% 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. Para melhorar isso, lançamos o Projeto Visita às UPAs no primeiro trimestre deste ano, com o objetivo de otimizar o fluxo e orientar os gestores sobre a importância de divulgar corretamente os serviços da Ouvidoria.

UPAS



Número de Manifestações Recebidas

932
RECEBIDAS

2024

677
RECEBIDAS

2023



Em 2024, recebemos **932** manifestações, comparadas às **677** de 2023. Isso representa um aumento de **37%**, ou seja, **255** demandas a mais. Esse crescimento se deve à superlotação, ao surto de dengue e à prestação de novos serviços, como pediatria e fisioterapia.

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.

3º Trimestre



Internet



Telefone



Presencial

2023	2024
347	463
318	458
12	11

Fonte: <https://www.participa.df.gov.br/pages/auth> 26/11/2024

Das 932 manifestações recebidas, 463 foram feitas pela internet e 458 por telefone, com apenas 11 feitas presencialmente. A diferença entre internet e telefone é de apenas 1%. 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

3º TRIMESTRE/2024



ASSUNTO 01

UPAS

ATENDIMENTO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO							
UPAS	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	74	1	4	74	0	12	20%
UPASS	29	1	2	29	0	11,6	33%
UPACE I	57	0	2	57	0	11,2	0%
UPARE	24	0	1	24	0	10	0%
UPASO	28	0	0	28	0	10,8	0%
UPASA	52	0	0	52	0	12	0%
UPACE II	18	1	0	18	0	6,4	100%
UPAPR	62	1	2	62	0	9,8	33%
UPABR	26	0	1	26	0	9,8	0%
UPAGA	37	1	0	37	0	10,8	100%
UPAPL	38	0	2	38	0	11,4	0%
UPARF	28	1	3	28	0	10,3	25%
UPAVP	40	1	4	40	0	7,4	20%
TOTAL	513	7	21	513	0	MÉDIA 10,26 dias	MÉDIA 25%

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) EM 26/11/2024

Recebemos um total de 513 manifestações sobre o assunto Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, com um tempo médio de resposta de 10,26 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- Reclamações: 448
- Elogios: 56
- Denúncias: 6
- Solicitações: 4
- Informações e Sugestões: Nenhuma



Esses dados nos ajudam a compreender melhor a natureza das interações e a direcionar ações específicas para cada categoria. Vale ressaltar que a média de resolutividade desse assunto entre todas as UPAs é de 25%, devido ao grande volume de demandas geradas nesse período e ao pequeno quadro de pessoal disponível.

Dessa forma, podemos continuar aprimorando nosso atendimento e respondendo de forma eficaz às necessidades dos usuários.

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.
- Observação: No caso das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), por se tratar de atendimento de urgência e emergência, não existe esse registro na tabela mencionada.



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**



ASSUNTOS + DEMANDADOS

3º TRIMESTRE/2024



ASSUNTO 03

UPAS

SERVIDOR PÚBLICO							
UPAS	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	16	1	0	16	0	9,5	100%
UPASS	10	0	2	10	0	11,6	0%
UPACE I	27	0	0	27	0	9,3	0%
UPARE	14	0	1	14	0	9,6	0%
UPASO	6	0	0	6	0	9,3	0%
UPASA	28	1	1	28	0	11	50%
UPACE II	5	0	0	5	0	2,2	0%
UPAPR	9	0	0	9	0	9,4	0%
UPABR	10	1	1	10	0	8,7	50%
UPAGA	13	0	3	13	0	10	0%
UPAPL	16	0	2	16	0	10,6	0%
UPARF	10	1	0	10	0	9,4	100%
UPAVP	13	1	0	13	0	8	100%
TOTAL	177	5	10	94	0	MÉDIA 9,86 dias	MÉDIA 31%

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) EM 26/11/2024

Recebemos um total de 177 manifestações sobre o assunto Servidor Público, com um tempo médio de resposta de 9,86 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- Reclamações: 115
- Elogios: 50
- Denúncias: 11
- Solicitações: 1
- Informações e Sugestões: Nenhuma



Esses dados nos ajudam a compreender melhor a natureza das interações e a direcionar ações específicas para cada categoria. Vale ressaltar que a média de resolutividade desse assunto entre todas as UPAs é de 31 %, devido ao grande volume de demandas geradas nesse período e ao pequeno quadro de pessoal disponível.

Dessa forma, podemos continuar aprimorando nosso atendimento e respondendo de forma eficaz às necessidades dos usuários.

Desdobramento das Manifestações



ASSUNTO 01

UPAS

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	GPANB	Não há prestação de atendimentos cirúrgicos e que o paciente quando busca atendimento nas unidades é estabilizado e encaminhado para o serviço do especialista em forma de solicitação de parecer.	10 dias	SIM	SIM	09/09/2024	AMARELO	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPASS	GPASS	O atendimento foi realizado conforme a classificação de risco indicada.	08 dias	SIM	SIM	30/09/2024	VERDE	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPACE I	GPACE/COMED/CMULT	Todos os pacientes são atendidos de acordo com critérios de gravidade estabelecidos no manual da Secretaria de Saúde, adotando medidas para melhorar a triagem e atendimento, aprimorando continuamente os processos nas UPAs 24h.	06 dias	SIM	SIM	22/07/2024	LARANJA	CLÍNICA MÉDICA	NÃO
UPARE	COMED/COENF	As sinalizações são temporárias e servem apenas para indicar a situação da unidade, justificando a demora, até que ocorram transferências dos pacientes internados para outras unidades de referência.	14 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	19/09/2024	-	-	ANÔNIMO
UPASO	COMED	Atendimento Médicos disponíveis atendendo tanto os pacientes internados quanto aqueles que chegavam para atendimento.	01 dia	SIM	SIM	15/08/2024	-	-	SIM
UPASA	COENF	Reunião em Equipe para orientação para cumprimento das políticas e normas da empresa.	11 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	30/09/2024	-	-	ANÔNIMO
UPACE II	GPACEII	O medicamento Noripurum estava com baixa no estoque no dia da visita (18 ampolas). Estavam aguardando um reabastecimento de outra unidade, que chegou no final da tarde, permitindo retomar o atendimento.	02 dias	SIM	SIM	30/07/2024	AZUL	CLÍNICA MÉDICA	SIM
UPAPR	CMULT	Todas as providências serão tomadas, pela segurança da equipe e dos pacientes.	06 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	13/07/2024	-	-	ANÔNIMO
UPABR	GPABR	Medidas foram tomadas para utilização dos uniformes conforme as políticas e normas da empresa.	09 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	10/08/2024	-	-	ANÔNIMO
UPAGA	CMULT	foi estabelecido um fluxo de exame de Eletrocardiograma onde é escalado um técnico de Enfermagem por plantão para que fique responsável por realizar todos exames de eletro. Esse fluxo tem como objetivo reduzir o tempo de espera para realizar o eletro para inferior a 10 minutos	05 dias	SIM	SIM	25/07/2024	AMARELO	CLÍNICA MÉDICA	
UPAPL	COMED	A intubação garante a manutenção das vias aéreas e a respiração adequada. O Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018) estabelece que o médico deve prestar assistência imediata em situações de urgência, mesmo sem autorização do paciente ou responsáveis, para preservar a vida ou integridade física do paciente. A Resolução CFM nº 1.643/2002 permite que o médico tome decisões sobre intervenções emergenciais para salvar vidas, mesmo sem autorização formal, visando o melhor interesse do paciente.	12 dias	NÃO	SIM	13/07/2024	-	-	SIM
UPARF	COENF	O atendimento foi realizado conforme a classificação de risco. Funcionamento UPAS.	06 dias	SIM	SIM	17/08/2024	AMARELO	CLÍNICA MÉDICA	NÃO
UPAVP	GPAPV	Classificação dos pacientes dentro da criticidade, conforme o protocolo de Manchester, atendendo primeiramente os pacientes com maior risco.	10 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	12/07/2024	-	-	ANÔNIMA

site ParticipaDF

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 26/11/2024.

Desdobramento das Manifestações



ASSUNTO 02

UPAS

Atendimento Médico

ASSUNTO (2) : 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	GPANB	Os colaboradores médicos serão convocados para apuração dos fatos e alinhamento de conduta, com o objetivo de melhorar os cuidados com os pacientes. A UPA 24H é habilitada para dar suporte para o paciente por até 24 horas, e não para internação.	07 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	02/09/2024	-	-	ANÔNIMA
UPASS	COENF	A assistência à saúde desta Unidade permanece balizada em princípios éticos e morais; Processo administrativo para averiguação.	02 dias	SIM	SIM	08/08/2024	-	-	SIM
UPACE I	COMED	Dentro das Políticas e Normas estabelecidas em Lei o profissional médico tem direito há 1 hora de descanso. Reclamado não identificado.	04 dias	SIM	SIM	09/09/2024	AMARELO	CLINICA MÉDICA	SIM
UPARE	GPARE	Devido à superlotação e número de pacientes internados, o atendimento na unidade é mais lento. Prioridade é dada a casos mais graves, mas todas as classificações ainda são atendidas. Sinalizações temporárias servem para indicar a situação da unidade e justificar a demora até que os pacientes sejam transferidos para outras unidades de referência.	14 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	19/07/2024	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED	No período mencionado, havia 04 médicos disponíveis, sendo três deles dedicado ao atendimento dos pacientes internados na UPA, enquanto o outro atendia conforme a demanda da população.	05 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	12/07/2024	-	-	ANÔNIMA
UPASA	COENF	Monitoramento diário da disponibilidade de um leito adequado para o quadro clínico do paciente e que reconhece a necessidade de um tratamento especializado.	06 dias	SIM	SIM	24/09/2024	BRANCA	CLINICA MÉDICA	SIM
UPACE II	GPACEII	O agendamento e consultas de caráter ambulatorial, solicitamos na unidade, entregamos uma via para a família e orientamos o acompanhamento via posto de saúde da sua região, visto que nosso fluxo é alto e é papel da UBS o acompanhamento fora da emergência. No momento a paciente continua inserida como prioridade vermelha, o agendamento da consulta fica a critério da regulação da Secretaria de Saúde.	04 dias	SIM	SIM	13/09/2024	AMARELO/ VERDE	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAPR	CMULT	Paciente prontamente atendida, novamente avaliada, solicitado exames sem alterações significativas, medicada e após liberada com orientações.	08 dias	SIM	SIM	19/09/2024	AMARELO	CLINICA MÉDICA	SIM
UPABR	GPABR	Houve lentidão na liberação dos exames de enzimas cardíacas devido à manutenção do aparelho. A médica informou os familiares sobre a demora e os riscos da evasão, mas eles optaram por procurar outra unidade. A gestão I está avaliando a situação para melhorar o atendimento na unidade de Pronto Atendimento 24H de Brasília.	14 dias	SIM	SIM	30/08/2024	AMARELO	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAGA	CMULT	O atendimento foi realizado conforme a classificação de risco. Funcionamento UPAS.	12 dias	SIM	SIM	29/08/2024	VERDE	CLINICA MÉDICA	SIM
UPAPL	COMED	Restrição no atendimento médico devido atestado médico do colaborador médico ocasionando lentidão com apenas 1 médico.	03 dias	SIM	SIM	25/08/2024	VERDE	CLINICA MEDICA	SIM
UPARF	COENF	Não há registros dos pacientes desses atendimentos e o referido médico não faz parte do corpo clínico desta unidade.	07 dias	SIM	NÃO	08/07/2024	-	-	SIM
UPAVP	GPAVP	realizar uma abordagem disciplinar a todos os colaboradores do plantão noturno.	19 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	17/07/2024	-	-	ANÔNIMA

site ParticipaDF Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 26/11/2024.

Desdobramento das Manifestações

ASSUNTO 03

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	GPANB	Houve uma falha no sistema de chamada de pacientes na sala de medicações, que já foi corrigida. A equipe foi reorientada sobre o uso da ferramenta de prioridades. A colaboradora citada será ouvida e medidas administrativas serão tomadas conforme a lei.	04 dias	SIM	SIM	15/09/2024	VERDE	CLINICA MEDICA	SIM
UPASS	COENF	A unidade funciona 24h para atendimentos de urgência e emergência, buscando atender todos de forma humanizada e respeitando os princípios do SUS. Pedem desculpas pelo ocorrido, que será investigado. Agradecemos pelo contato.	11 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	-	-	-	ANÔNIMA
UPACE I	COMED	elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores	01 dia	NÃO	NÃO	07/08/2024	-	SALA VERMELHA	NÃO
UPARE	EGEGAS	Orientação a colaboradora das Políticas e Normas da Instituição.	08 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	27/08/2024	-	-	ANÔNIMA
UPASO	COMED	Seu elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores.	01 dia	SIM	SIM	17/09/2024	-	CLINICA MEDICA	SIM
UPASA	COENF	O IGES-DF tem uma base de dados como o MVGE para que todos os colaboradores tenham acesso aos procedimentos operacionais padrões, e as dúvidas devem ser sanadas com o gestor imediato.	08 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	14/08/2024	-	-	ANÔNIMA
UPACE II	GPACEII	-	-	-	-	-	-	-	-
UPAPR	CMULT	Informamos que a denúncia apresentada foi encaminhada à Controladoria Interna do IGESDF, em processo SEI sigiloso, para a investigação dos fatos. Esse procedimento tem prazo estipulado por lei de 60 dias, podendo ser prorrogado dependendo da complexidade do caso. Pedimos por gentileza que aguarde o resultado da apuração, que será registrado por meio da resposta complementar nesta manifestação	17 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	25/07/2024	-	-	ANÔNIMA
UPABR	COMED/COENF/CMULT	o seu elogio foi encaminhado ao Órgão de Pessoal para conhecimento e registro em ficha funcional, ciência da chefia imediata e colaboradores.	01 dia			13/08/2024			NÃO
UPAGA	COMED	O colaborador será chamado e será realizado alinhamento de conduta com o mesmo. Nossa Unidade preza por um atendimento humanizado e com empatia para com os pacientes e acompanhantes.	14 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	02/12/2024			ANÔNIMA
UPAPL	COENF	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		19/08/2024	-	-	SIM
UPARF	COENF	As equipes da UPA Riacho Fundo II serão reorientadas em relação aos fluxos existentes, visando evitar morosidade e desassistência aos pacientes. A gestão da UPA Riacho Fundo II está sempre em busca de melhorias e reconhece a importância de um atendimento excelente, pautado na humanização e no respeito aos pacientes. É importante destacar que a Unidade de Pronto Atendimento do Riacho II repudia qualquer forma de atendimento inadequado aos usuários do Sistema Único de Saúde.	13 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	06/09/2024	-	-	ANÔNIMA
UPAVP	GPAVP	esta gerência apurou os fatos e medidas administrativas foram tomadas junto ao colaborador citado e anexadas à pasta funcional do colaborador junto ao RH	07 dias	USUÁRIO NÃO INFORMADO	USUÁRIO NÃO INFORMADO	16/08/2024	-	-	ANÔNIMA

site ParticipaDF Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 26/11/2024.

Observação: Na **Unidade de Ceilândia II**, não recebemos nenhuma demanda relacionada a servidores públicos. Em outros assuntos, como tempo de espera e agendamento de consultas, recebemos apenas uma demanda para cada um desses tópicos.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

3º TRIMESTRE/2024



ASSUNTO 02

UPAS

ATENDIMENTO MÉDICO							
UPAS	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
UPANB	9	1	4	9	0	12,3	100%
UPASS	5	1	2	5	0	12,2	0%
UPACE I	13	0	2	13	0	10,8	0%
UPARE	5	0	1	5	0	11,6	0%
UPASO	4	0	0	4	0	9,5	0%
UPASA	18	0	0	18	0	10,7	50%
UPACE II	5	1	0	5	0	2,2	0%
UPAPR	3	1	2	3	0	9	0%
UPABR	6	0	1	6	0	10,5	50%
UPAGA	9	1	0	9	0	10,4	0%
UPAPL	6	0	2	6	0	11,8	0%
UPARF	5	1	3	5	0	9,4	100%
UPAVP	6	1	4	6	0	7,8	100%
TOTAL	94	5	9	94	0	MÉDIA 9,86 dias	MÉDIA 31%

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) EM 26/11/2024

Recebemos um total de 94 manifestações sobre Atendimento Médico, o tempo médio de resposta foi de 9,86 dias. Elas foram distribuídas da seguinte maneira:

- Reclamações: 75
- Elogios: 17
- Denúncias: 1
- Solicitações: 1
- Informações e Sugestões: Nenhuma



Esses dados nos ajudam a compreender melhor a natureza das interações e a direcionar ações específicas para cada categoria. Vale ressaltar que a média de resolutividade desse assunto entre todas as UPAs é de 31%, devido ao grande volume de demandas geradas nesse período e ao pequeno quadro de pessoal disponível.

Dessa forma, podemos continuar aprimorando nosso atendimento e respondendo de forma eficaz às necessidades dos usuários.

Variação

UPAS

Resolutividade

RESOLUTIVIDADE						
UPAS	2023		2024		VARIAÇÃO DE RESOLUTIVIDADE	
	PERÍODO	3º TRIMESTRE	PERÍODO	3º TRIMESTRE		
	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação (%)	Percentual resolutividade
UPANB	71	29%	111	33%	56,34%	13,80%
UPASS	33	50%	47	20%	42,42%	(60%)
UPACE I	36	0%	118	40%	227,79%	40%
UPARE	64	0%	53	60%	(17,18%)	60%
UPASO	49	50%	60	33%	22,45%	(34%)
UPASA	56	14%	113	33%	101,78%	135,71%
UPACE II	32	67%	27	50%	(15,63%)	(25,37%)
UPAPR	77	33%	93	33%	20,78%	0%
UPABR	31	33%	43	33%	38,71%	0%
UPAGA	53	100%	71	40%	33,96%	(60%)
UPAPL	58	100%	72	0%	24,14%	(100%)
UPARF	41	0%	51	50%	24,39%	50%
UPAVP	76	33%	73	43%	(3,95%)	30,30%
TOTAL	677	Média 39,15%	932	Média 33,70%	37,66%	Média (13,92%)

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

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 932 manifestações, resultando em uma média de resolutividade de 33,70%. Em contrapartida, no ano de 2023, foram registradas 677 manifestações, apresentando uma média de resolutividade de 39,15%. Isso indica um acréscimo de 37,66% no número total de manifestações entre 2023 e 2024. No entanto, a média de variação na resolutividade foi de -13,92% em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior.

Variação

UPAS

Prazo de Resposta

PRAZO DE RESPOSTA

UPAS	2023			2024			VARIAÇÃO	
	PERÍODO	3º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	3º 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	12,9	0	0	11,6	0%	-10,08%
UPASS	0	0	13,8	0	0	11,8	0%	-14,49%
UPACE I	0	0	10,9	0	0	10,6	0%	-2,75%
UPARE	0	0	13,6	0	0	10,3	0%	-24,26%
UPASO	0	0	14,3	0	0	11,1	0%	-22,38%
UPASA	0	0	13,7	0	0	11,8	0%	-13,86%
UPACE II	0	0	11,7	0	0	6	0%	-48,71%
UPAPR	0	0	13,7	0	0	9,7	0%	-29,19%
UPABR	0	0	13,8	0	0	10	0%	-27,53%
UPAGA	0	0	13,5	0	0	10,7	0%	-20,74%
UPAPL	0	0	12,9	0	0	11,6	0%	-10,07%
UPARF	0	0	12,3	0	0	10,5	0%	-14,63%
UPAVP	0	0	13,5	0	0	8,4	0%	-37,77%
TOTAL	0	0	Média 13,12	0	0	Média 10,31	0%	Média (21,41%)

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 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.

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 afino 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 – 3º TRIMESTRE						INDICADOR – 2024– 3º 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	39,15%	35,61%	43,61%	43,61%	43,61%	20,46%	13,12%	66,15%	69,23%	65,38%	65,38%	67,69%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MÉDIA TOTAL DAS 13 UPAS	VARIAÇÃO - INDICADOR – 2023 /2024– 3º TRIMESTRE					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
MÉDIA	-66,79%	85,76%	58,74%	49,92%	49,92%	230,51%

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 terceiro trimestre de 2024, a resolutividade alcançada foi de 13%, o que representa uma redução de 66,79% 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 85,76%, enquanto os Índices de Recomendação e o Índice de Satisfação com o Atendimento também apresentaram acréscimo de 58,74% e 49,92%, respectivamente. Além disso, os Índice de Satisfação com o Sistema e o Índice de Satisfação com a Resposta também registram um aumento de 49,92% e de 230,51%. Essas informações nos permitem identificar áreas específicas que demandam atenção e possíveis melhorias, visando sempre o aprimoramento contínuo de nossos serviços.



UPAS

No relatório do **terceiro trimestre de 2024**, observamos um aumento significativo nas manifestações. Nossa taxa de resolatividade atual é de 33,70%. Nosso objetivo para o próximo trimestre 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 frequentes são relacionados ao atendimento nas UPAs, com uma taxa de resolatividade de 28% neste trimestre. Para o Servidor Público, a resolatividade é de 19%, enquanto para o Atendimento Médico, atingimos 99%. Esses números mostram que temos um índice significativo de respostas efetivas.

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.

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 em julho de uma visita ao Hospital da Criança de Brasília, junto com a Coordenação de Transparência e Ouvidoria e os Núcleos do Hospital de Base e Hospital de Santa Maria. Foi uma experiência construtiva para alinhar nossos processos a uma realidade inovadora.

Em julho, mantivemos nosso Bate Papo com os Gestores devido a mudanças de pessoal. O Bate Papo é realizado sempre que há necessidade de tirar dúvidas e complementar informações sobre a Ouvidoria.

Implantação dos Relatórios Analíticos - Definição para bimestral: Os relatórios analíticos apresentados à Superintendência serão bimestrais, em vez de mensais.

Definição de Relatórios Anuais para a Presidência: 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 janeiro 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.

Oficina de Planejamento Estratégico em 2 de julho de 2024: O Núcleo de Ouvidoria das UPAs participou dessa oficina junto com todas as Unidades de Pronto Atendimento para melhorar os processos.

Toda a equipe fez o Treinamento com a Coordenação de Compliance no Hospital de Base para embasamento e conhecimento dos assuntos de Assédio Moral e Sexual nas Instituições.

Reuniões de equipe acontecem no início de cada mês para alinhar ações, definir estratégias e revisar os fluxos de processo.





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:

LEONARDO GOMES LOUZEIRO

KESIA VITÓRIA RODRIGUES CALADO

