

RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL 4º TRIMESTRE DE 2024



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o governo. É responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Nossas atividades são previstas no Art. 19 do Decreto no 36.462/2015.

Promove melhorias na qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em parceria com os gestores na busca de uma melhoria contínua na assistência prestada ao cidadão.

Neste relatório apresentamos os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/10/2024 a 31/12/2024, mostrando quais serviços mais procurados pelos usuários de nossa região, os índices de resolutividade, o cumprimento de prazos e os resultados da pesquisa de satisfação dos cidadãos que responderam, após terem conhecimento da resposta emitida pelas áreas técnicas.

Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.

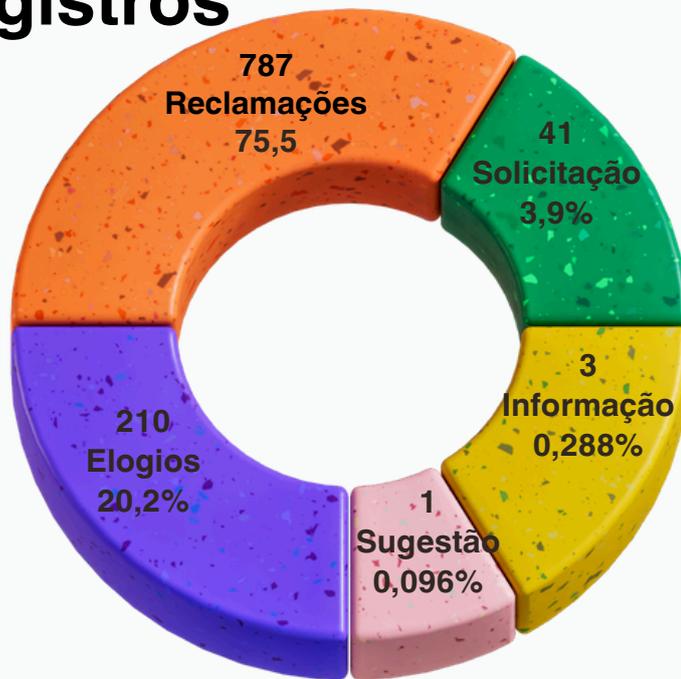
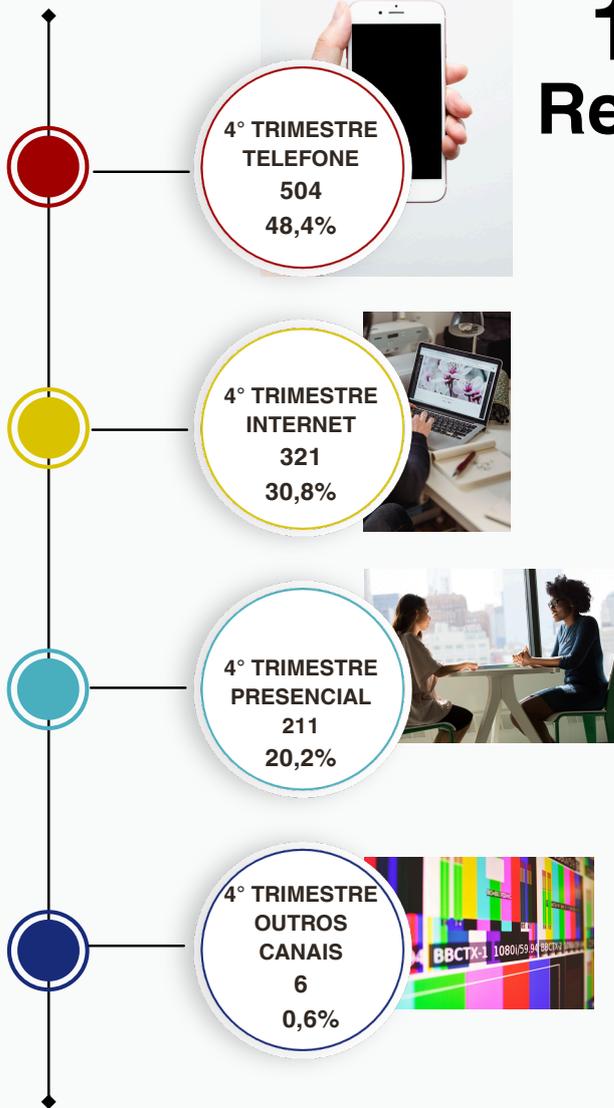
Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

Links para acesso:

- Decreto 39.723 de 19 de março de 2019 https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias;
- Lei Federal nº 13.460/2017: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html;
- Instrução Normativa nº 01 de 5 de maio de 2017 https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html
- Decisão TCDF 2.844/2021 <https://etcdf.tc.df.gov.br?a=consultaETCDF&f=formPrincipal&nrproc=94&anoproc=2020>;
- Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, Capítulo 5, relatório trimestral - <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf>

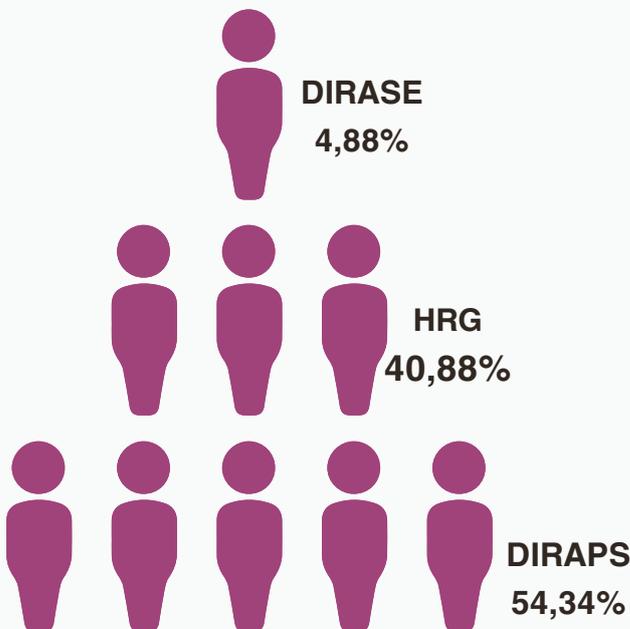
NÚMEROS DA OUVIDORIA

1.042 Registros



Conforme os dados apresentados, a prevalência dos registros dos usuários é feita via telefone e internet, mas o cidadão sempre que possível busca o atendimento presencial para as suas diversas demandas. No 3º trimestre tivemos 1.191 registros, já no 4º trimestre tivemos uma redução de 12,5% em número de atendimentos nos nossos canais de ouvidoria.

Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das unidades de saúde, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que os gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado a participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos. Análise feita das demandas de solicitações e reclamações não anônimas do período (738 registros). Na atenção secundária, houve uma redução de 20,75% do 3º para o 4º trimestre.



Assuntos mais demandados e seus desdobramentos

ASSUNTOS	QTD	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	HRG	DA	DIRAPS	DIRASE	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	230	3	10	0	0	229	1	230	0	24%
Atendimento em Unidade Hospitalar	207	1	4	191	07	01	08	207	0	17%
Agendamento de Consultas	155	7	10	04	0	136	15	155	0	41%

<https://ouv.participa.df.gov.br/#/detalhar-manifestacao>

Pesquisa:21/01/2025 <https://www.participa.df.gov.br/>

DESDOBRAMENTO DO 1º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Falta de médico para atendimento domiciliar	Acesso	Unidade apresentou comprovação do atendimento médico, atualização de vacinas e as visitas domiciliares realizadas.	Não	13	Não	Sim
Falta de médico na equipe	Acesso	Esclarecido sobre o afastamento legal do médico e orientado a procurar a enfermeira da equipe para providências.	Não	10	Não	Sim
Dificuldade para agendar exames clínicos	Acesso	Esclarecido sobre a grande demanda da área que buscam agendamento para exames clínicos	Não	13	Não	Sim
Dificuldade para agendar consulta na odontologia	Acesso	Esclarecido sobre a rotina do agendamento e carga horária para atender a grande demanda.	Não	2	Não	Sim
Equipe da Odontologia	Elogio	Equipe ficou ciente do elogio.	Não	1	Não	Sim
Falta de médico na equipe	Acesso	Informado sobre o afastamento legal do médico. Gestão solicitou reposição de carga horária.	Não	3	Não	Sim
Atendimento da equipe	Elogio	Elogio encaminhado para ciência.	Não	1	Não	Sim
Dificuldade para atendimento e troca de receita médica	Atendimento	Profissional em afastamento legal.Orientação de procurar a equipe para direcionar o atendimento com outro médico.	Não	2	Não	Sim
Dificuldade para atendimento na equipe	Acesso	Esclarecido que o paciente foi acolhido, avaliado pela enfermeira da equipe onde tomou as providências para o caso.	Não	11	Não	Sim
Dificuldade para marcar consulta com o médico da equipe	Acesso	Elogio encaminhado para ciência.	Não	4	Não	Sim

DESDOBRAMENTO DO 2º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Atendimento Médico	Pediatria	Déficit de pediatras devido a exonerações e licenças médicas. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	4	Não	Sim
Atendimento Médico	Pediatria	Déficit de pediatras devido a exonerações e licenças médicas. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	5	Não	Não
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	Traumatologia e Ortopedia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	7	Não	Sim
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	Traumatologia e Ortopedia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	3	Não	Sim
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	Traumatologia e Ortopedia	Equipe ortopédica operando acima da sua capacidade, agendamento conforme ordem de chegada e prioridades, liberação de sala cirúrgica, anestesistas e material ortopédico.	Não	1	Não	Sim
Atendimento médico	Pediatria	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	6	Não	Sim
Atendimento médico	Pediatria	Déficit de pediatras. Unidade tomando as providências para regularizar a assistência da especialidade no Alojamento Conjunto.	Não	8	Não	Sim
Atendimento do Servidor	Elogio	Elogio encaminhado para ciência da servidora	Não	1	Não	Sim
Demora no agendamento da cirurgia do Pronto Socorro de Ortopedia	Traumatologia e Ortopedia	Elogio encaminhado para ciência da equipe.	Não	1	Não	Sim
Demora no atendimento na emergência	Traumatologia e Ortopedia	Atendimento conforme classificação de risco, unidade operando acima da sua capacidade.	Não	3	Não	Sim

DESDOBRAMENTO DO 3º ASSUNTO MAIS DEMANDADO – AGENDAMENTO DE CONSULTAS

SUBASSUNTO	ESPECIALIDADE	RESPOSTA ÁREA TÉCNICA	ESTÁ NO SISREG?	DIAS PARA ATENDIMENTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO ASSUNTO?
Demora no agendamento da consulta regulada	REABILITAÇÃO INTELLECTUAL INFANTIL	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	100 dias Aguarda desde 13/08/2024	VERMELHO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	NEUROLOGIA GERAL	Está pendente agendamento. Agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	121 dias Aguarda desde 16/08/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	NEUROLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	395 dias Aguarda desde 26/09/2023	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	PROCTOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	152 dias Aguarda desde 27/11/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA	Solicitação está pendente, no momento agendamento de pacientes inseridos em datas anteriores.	Sim	92 dias Aguarda desde 08/10/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Não	183 dias Aguarda desde 05/08/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CIRURGIA GERAL	Solicitação está pendente, no momento estão agendando pacientes inseridos anteriormente.	Sim	365 dias Aguarda desde 11/12/2023	VERDE	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	CARDIOLOGIA ADULTO	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	365 dias Aguarda desde 26/01/2024	AMARELO	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	OFTALMOLOGIA GERAL	Agendamento pendente. Marcação de demandas com datas anteriores da solicitação.	Sim	1.096 Aguarda agendamento desde 13/01/2022	VERDE	Sim
Demora no agendamento de consulta regulada	FONOAUDIOLOGIA - LINGUAGEM	Solicitação está pendente, no momento agendamento de solicitações com datas anteriores.	Sim	518 dias Aguarda desde 07/08/2023	AMARELO	Sim

Avaliação da Equipe de Ouvidoria

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

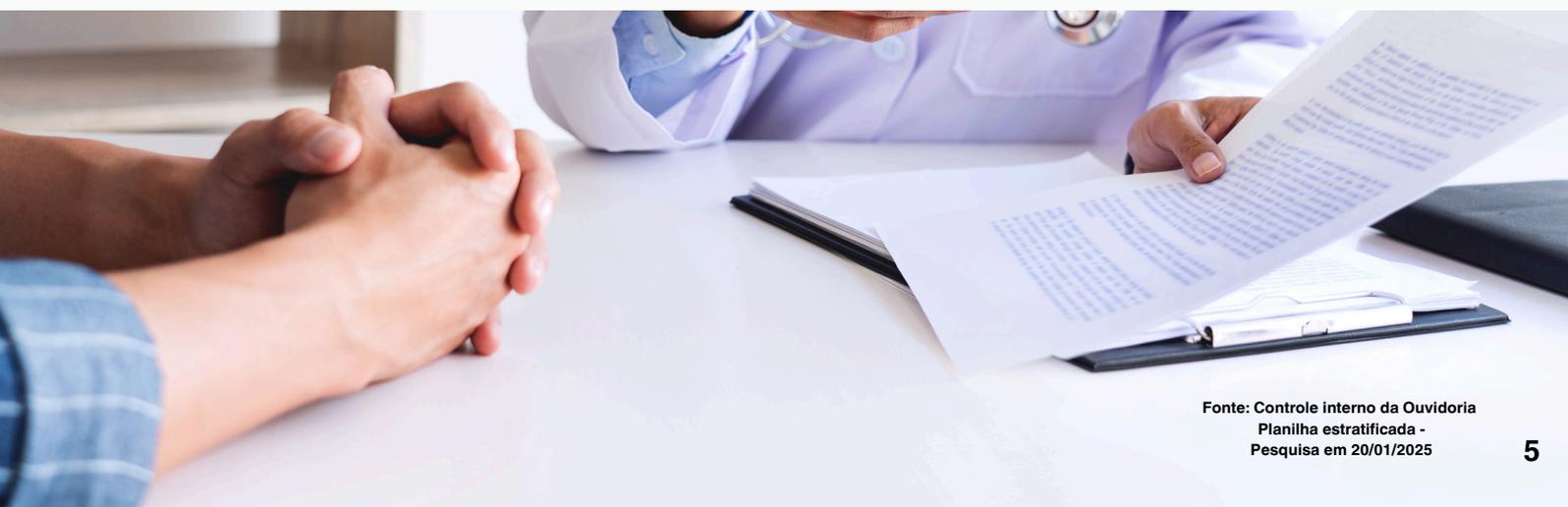
Através do desdobramento analisamos a necessidade de melhorar continuamente as informações aos usuários que buscam por acesso aos serviços e atendimento em suas UBS.

Neste trimestre o assunto Atendimento em Unidade Hospitalar retornou ao segundo tópico mais demandado. Ao analisar esse assunto verifica-se que a demora no agendamento de cirurgias ortopédicas do pronto socorro de traumatologia e ortopedia impulsionou o aumento dos registros em ouvidoria. Essa situação, reflete a alta demanda de traumas e a procura por atendimento ortopédico de paciente oriundos tanto do entorno sul como de outras cidades do Distrito Federal bem como, de outros estados federativos, o que acaba sobrecarregando os serviços nesta especialidade. A gestão local tem organizado os serviços para se adequar a essa realidade. O déficit de pediatrias para prestar assistência no Alojamento Conjunto do HRG, também foi um item muito demandado pelos usuários.

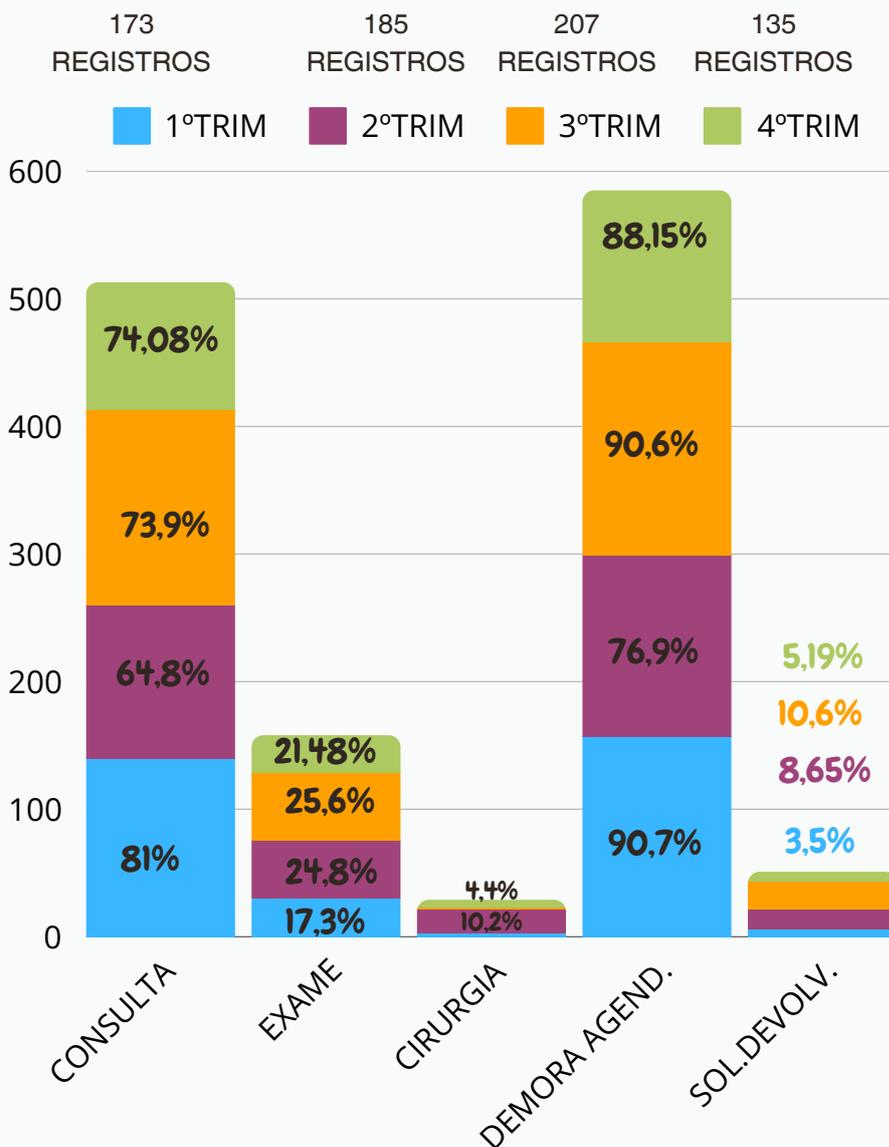
Em relação ao assunto Demora no Agendamento de Consultas, se dá por falta de vagas e de profissionais médicos, onde há usuários que aguardam entre 300 a 1.000 dias ou mais, a depender da especialidade médica e classificação de risco. Essa situação impacta na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia, oftalmologia. Reclamações e solicitações sobre consulta em Oftalmologia Geral, Cardiologia Geral e Neurologia Geral foram os itens mais registrados pelos usuários nesse trimestre.

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

Melhorias nos acolhimentos e escuta qualificada nas UBS; contratação de médicos para as especialidades ambulatoriais mais demandadas na Região Sul. Contratação de pediatras para o HRG.



Assuntos e Desdobramentos da Planilha de Monitoramento Interno da Ouvidoria



A planilha de monitoramento acompanha o fluxo interno entre as unidades de saúde e os setores subordinados, estratifica os dados sobre agendamentos de exames, consultas e cirurgias que estão regulados e que são frutos de registros dos cidadãos, reclamando ou solicitando informações sobre as suas solicitações.

Conforme os dados da planilha houve aumento nos registros referentes a consultas e exames regulados e redução em registros acerca de cirurgias, mas o índice de **demora no agendamento** ainda continua elevado, com 88,15%.

No 3º trimestre, o percentual de solicitações devolvidas ficou em 10,6%, já no 4º trimestre o índice reduziu para 5,19% demonstrando que ainda persistem as dificuldades para as tratativas dessas solicitações. No 2º trimestre este índice pontuou 8,65%, mas no 1º trimestre esse dado era de 3,5%.

Especialidades com maior procura na Regulação da Região de Saúde Sul

5

Cirurgia Geral e Ortopedia Geral

4

Dermatologia Geral
Proctologia
Fono/Linguagem

3

Neurologia Geral

2

Cardiologia Geral

1

Oftalmologia Geral

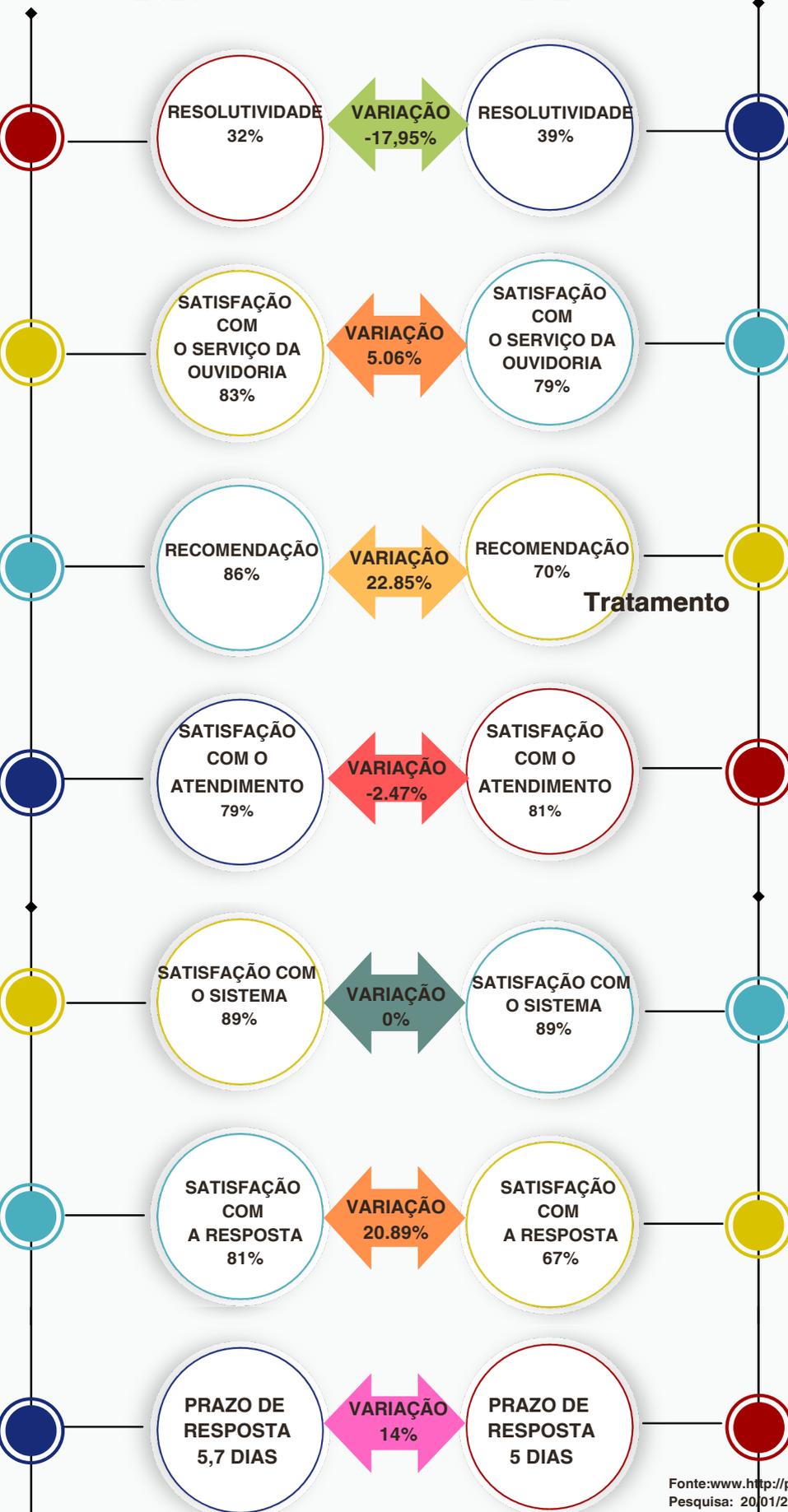


Avaliação dos Indicadores

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ANÁLISE

4º TRIMESTRE
2024

4º TRIMESTRE
2023



Diagnóstico dos resultados apresentados:

Comparando o indicador de resolutividade do 4º trimestre de 2023 e do 4º trimestre de 2024, tivemos uma redução de 17,95% nesse indicador. A resolutividade pode aumentar ou reduzir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema participadf.

Pelo quadro notamos que o prazo para o cidadão receber a resposta de sua demanda girou em torno de 5 dias, o que comprova que o cidadão recebeu a sua resposta dentro de prazo legal previsto em lei. Nota-se também o aumento da satisfação com a resposta recebida, onde tivemos uma variação, comparando o 4º trimestre de 2023 e de 2024 de 20,89%, o que demonstra o resultado positivo da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores para que melhorem a qualidade na resposta a ser emitida ao usuário.

RANKING DAS UNIDADES QUE CUMPRIU OS PRAZOS DE RESPOSTAS PARA OS CIDADÃOS:

- 1º- GERÊNCIA DE REGULAÇÃO SUL
- 2º- GSAP 01 SANTAMARIA
- 3º- GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA CIRÚRGICA
- 4º- POLICLÍNICA

NOSSAS AÇÕES

- Tratamento, encaminhamentos e acompanhamentos das manifestações registradas pelo cidadão;
- Suporte às áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;
- Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar demais esclarecimentos;
- Participação em convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, em cursos, palestras e reuniões;
- Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;
- Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;
- Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;
- Reuniões com a alta gestão e colegiados;
- Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.
- Curso: Ouvidoria, Vamos Conhecer? Para gestores das unidades de saúde da região.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

O relacionamento com os diversos públicos é nossa principal ferramenta. Trabalhamos diretamente com os dados da sociedade e, se agirmos de forma efetiva na troca bilateral de informações entre usuários e unidades de saúde, alcançaremos uma comunicação bem sucedida.

Nosso propósito é fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão, é o nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processo de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores. Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados, tais como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão para o cidadão e a redução nos prazos de resposta. Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, acompanhamento de solicitações devolvidas de consultas, exames e cirurgias e reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

EQUIPE OUVIDORIA DO HRG:
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA

