



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Controladoria Setorial da Saúde
Unidade Setorial de Ouvidoria



RELATÓRIO - 3º TRIMESTRE OUVIDORIA DA SAÚDE 2022

Brasília-DF

Novembro de 2022



EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SES-DF

Controlador Setorial da Saúde

Mario Nogueira Israel

Unidade Setorial de Ouvidoria (Ouvidoria da Saúde)

Thyerys Araruna Almeida – Chefe da Unidade (Ouvidor da Saúde)

Ana Paula Ferreira Machado (Assessora)

Alex Alonso Arja (Administrador)

Celi Barros de Oliveira (Analista)

Fernanda Vidal da Silva (Analista)

Marina de Sousa Carvalho (Analista)

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias

João Batista de Oliveira (Gerente)

Daiane Dias Dantas (Administradora)

Núria Débora Bezerra de Souza (Administradora)

Patrícia Pessoa Borges (Agente de Estação)

Gerência de Triagem e Controle de Qualidade

Raphael Soares Damásio (Gerente)

Ana Paula Costa da Hora (Analista)

Giovana Cunha Medeiros (Analista)

Gonçalo Camargo de Lacerda (Analista)

Kalló Antunes da Silva (Analista)

Leina Souza de Oliveira (Analista)

Luciene Silva Macedo (Analista)

Muriele Ferreira de Melo (Administradora)



Sumário

<i>Apresentação</i> _____	4
<i>Visão Geral: Diagnóstico</i> _____	6
Dos indicadores das Ouvidorias dos Hospitais administrados pela SES-DF: _____	7
Dos indicadores das Ouvidorias dos Hospitais e Unidades administrados pela IGES-DF: _____	8
Das tipologias das manifestações recebidas pela SES-DF: _____	9
Dos assuntos mais recorrentes na SES-DF: _____	10
<i>Do Plano de Ação da Ouvidoria da Saúde, das metas e prazos:</i> _____	12
<i>Análise das Manifestações no período</i> _____	13
Observações importantes: _____	20
<i>Manifestações apresentadas nas</i> _____	21
<i>Unidades Básicas de Saúde</i> _____	21
<i>Conclusão</i> _____	24



Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, denominada Unidade Setorial de Ouvidoria, da Controladoria Setorial da Saúde – OUIDORIA/CONT/SES-DF, apresenta o Relatório do 3º Trimestre do exercício de 2022.

Faz-se pertinente esclarecer que a Unidade Setorial de Ouvidoria é responsável por coordenar o serviço de 16 ouvidorias seccionais localizadas nos hospitais da rede pública e Complexo Regulador de Saúde, excluindo-se a Fundação de Ensino e Pesquisa em Saúde (FEPECS) e a Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), que possuem ouvidoria própria e estão tecnicamente ligadas à OGDF.

Ademais, a Unidade Setorial de Ouvidoria ainda possui uma rede de interlocução nas subsecretarias da SES/DF. São cerca de 200 servidores (cuja designação é feita no Diário Oficial do Distrito Federal), que são responsáveis pelos processos de trabalho referentes à ouvidoria nos moldes do que determina a Portaria SES nº 157/2019, que estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal; e a Portaria SES nº 332/2019 que estabelece os critérios para utilização da resposta complementar e outras medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

A Ouvidoria da Saúde é uma via de comunicação legítima e oficial, que intermedia as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo a qualidade entre essa interação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando o controle social e a gestão participativa no âmbito da SES-DF.



O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Os meses analisados foram julho, agosto e setembro de 2022 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período de 2021.

O índice de resolutividade é resultado da avaliação do cidadão, após o recebimento de uma resposta a sua manifestação registrada no sistema OUV-DF, (sistema informatizado oficial de ouvidoria do Governo do Distrito Federal) ao que foi respondido pela área técnica responsável nas tipologias denúncia, reclamação e solicitação, ou seja, avaliação do usuário frente ao posicionamento da administração pública (gestão).

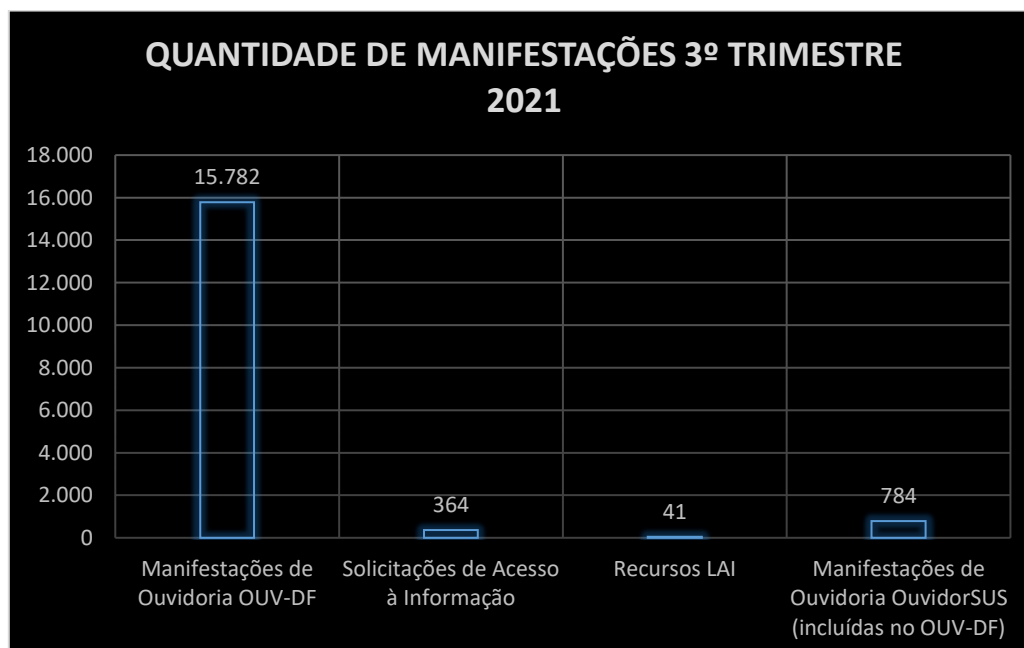


Visão Geral: Diagnóstico

No 3º trimestre de 2022, a Ouvidoria da Saúde recebeu um total de:



No 3º trimestre de 2021, a situação era essa:



No 3º trimestre de 2022 apenas as manifestações destinadas aos recursos da LAI superaram o número registrado no mesmo período de 2021.



Dos indicadores das Ouvidorias dos Hospitais administrados pela SES-DF:

3º TRIMESTRE 2022

Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v
Complexo Regulador	33%	1730	100%	80%	61%
HRT	33%	1048	99%	70%	60%
HRAN	42%	1020	100%	78%	71%
HRC	47%	981	100%	79%	72%
HRG	32%	919	100%	76%	66%
HRL	50%	656	100%	77%	65%
HRGU	50%	590	100%	86%	76%
HRSAM	32%	589	98%	64%	60%
HRS	37%	550	100%	88%	70%
HRPL	52%	467	100%	89%	72%
HMBB	32%	329	100%	68%	64%
HCB	80%	140	100%	100%	89%
HRBz	28%	134	100%	69%	54%
HSVP	20%	20	95%	67%	44%
HAB	75%	15	100%	100%	94%

3º TRIMESTRE 2021

Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v	Resposta no Prazo ^ v	Recomendação ^ v	Satisfação ^ v
HRAN	76%	1751	100%	93%	87%
HRT	31%	1127	96%	59%	49%
HRC	56%	990	100%	89%	81%
HRG	38%	909	100%	79%	70%
Complexo Regulador	48%	850	100%	81%	63%
HRGU	49%	759	82%	79%	70%
HRL	57%	695	100%	83%	73%
HRSAM	40%	588	97%	77%	69%
HRS	29%	475	100%	70%	62%
HRPL	66%	436	100%	71%	63%
HCB	77%	425	100%	92%	83%
HRBz	56%	185	100%	90%	85%
HMBB	55%	168	100%	80%	78%
HSVP	40%	22	100%	80%	73%
HAB	67%	17	100%	100%	100%

Destaca-se em 2022, que houve uma **queda tanto no número de manifestações quanto no percentual de resolutividade** do Hospital Regional da Asa Norte – HRAN, que foi a principal unidade seccional de ouvidoria da Saúde no ano passado.



Dos indicadores das Ouvidorias dos Hospitais e Unidades administrados pela IGES-DF:

3º TRIMESTRE DE 2022 - IGES-DF

Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo		Recomendação		Satisfação	
	^ v		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	
HBDF - IGESDF	39%	899	100%		74%		66%	
HRSM - IGESDF	29%	317	100%		82%		63%	
UPA Vicente Pires	14%	75	100%		75%		83%	
UPA CEL - IGESDF	33%	64	100%		86%		81%	
IGESDF	29%	63	100%		67%		61%	
UPA SAM - IGESDF	0%	51	100%		75%		42%	
UPA Gama - IGESDF	60%	49	100%		100%		100%	
UPA RE - IGESDF	18%	47	100%		40%		14%	
UPA Ceilândia II	0%	41	100%		0%		0%	
UPA Paranoá - IGESDF	0%	41	100%		100%		100%	
UPA NB - IGESDF	25%	40	100%		0%		11%	
UPA Planaltina	0%	38	100%		100%		67%	
UPA Riacho Fundo	0%	33	100%		100%		83%	
UPA SOB. - IGESDF	25%	31	100%		0%		17%	
UPA SS - IGESDF	0%	26	100%		50%		67%	
UPA Brazlândia	0%	10	100%		0%		0%	

3º TRIMESTRE DE 2021 - IGES-DF

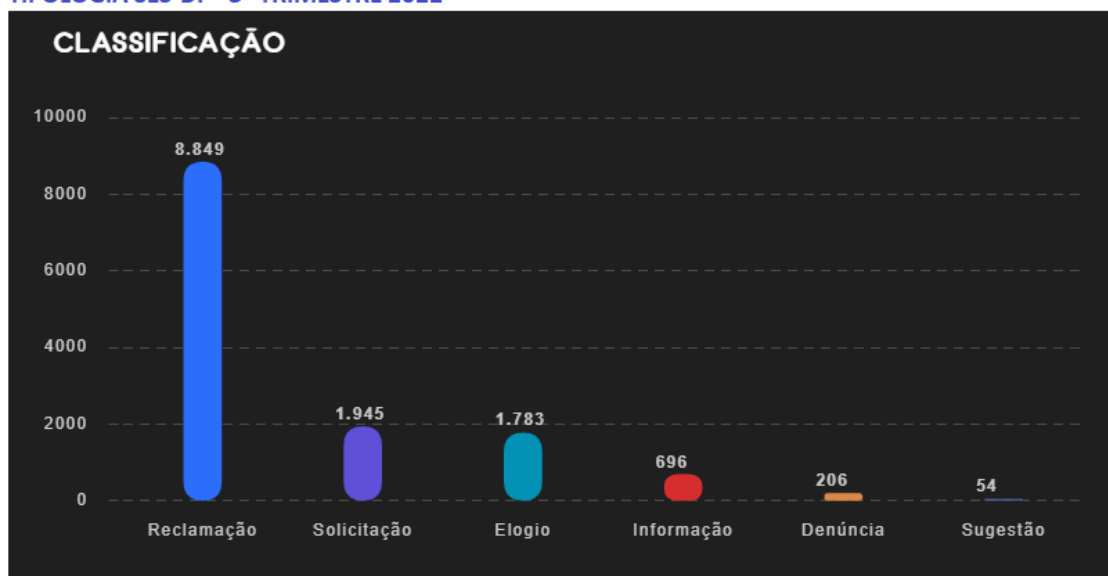
Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo		Recomendação		Satisfação	
	^ v		^ v	^ v	^ v	^ v	^ v	
HBDF - IGESDF	39%	916	99%		70%		61%	
HRSM - IGESDF	34%	341	99%		89%		77%	
UPA CEL - IGESDF	14%	69	87%		83%		61%	
UPA RE - IGESDF	33%	65	94%		0%		0%	
IGESDF	19%	59	90%		50%		27%	
UPA SOB. - IGESDF	0%	48	92%		100%		100%	
UPA NB - IGESDF	17%	45	98%		67%		56%	
UPA SAM - IGESDF	60%	39	97%		67%		44%	
UPA SS - IGESDF	50%	22	91%		67%		67%	

Nota-se que o volume de demandas em 2022 para as unidades do IGES-DF foi menor que no mesmo período de 2021, e a unidade HBDF manteve um volume aproximado de 3 vezes mais manifestações que a segunda unidade mais demanda do Instituto.

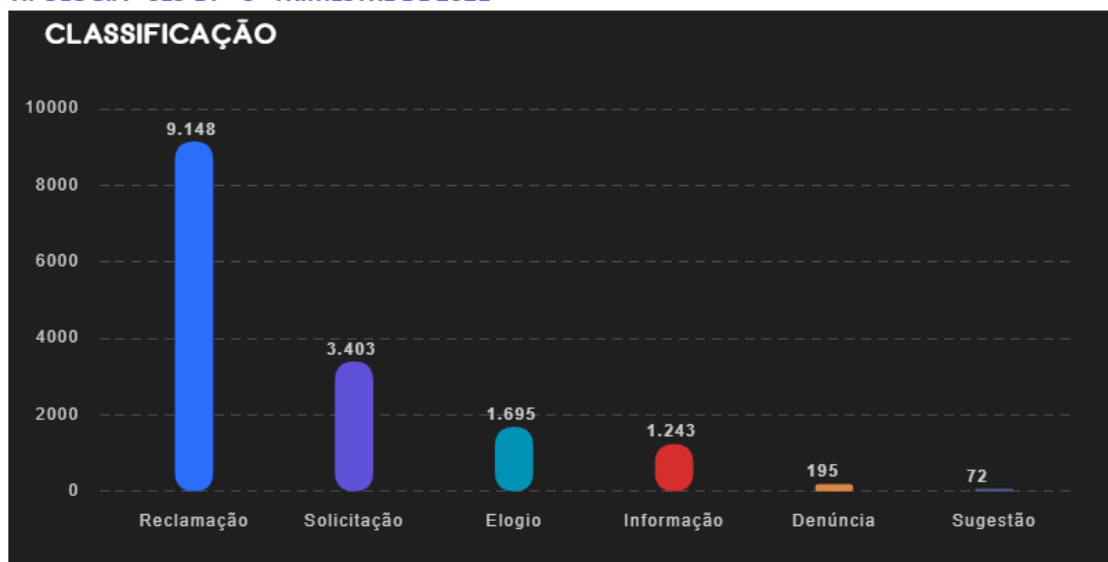


Das tipologias das manifestações recebidas pela SES-DF:

TIPOLOGIA SES-DF - 3º TRIMESTRE 2022



TIPOLOGIA SES-DF - 3º TRIMESTRE DE 2021

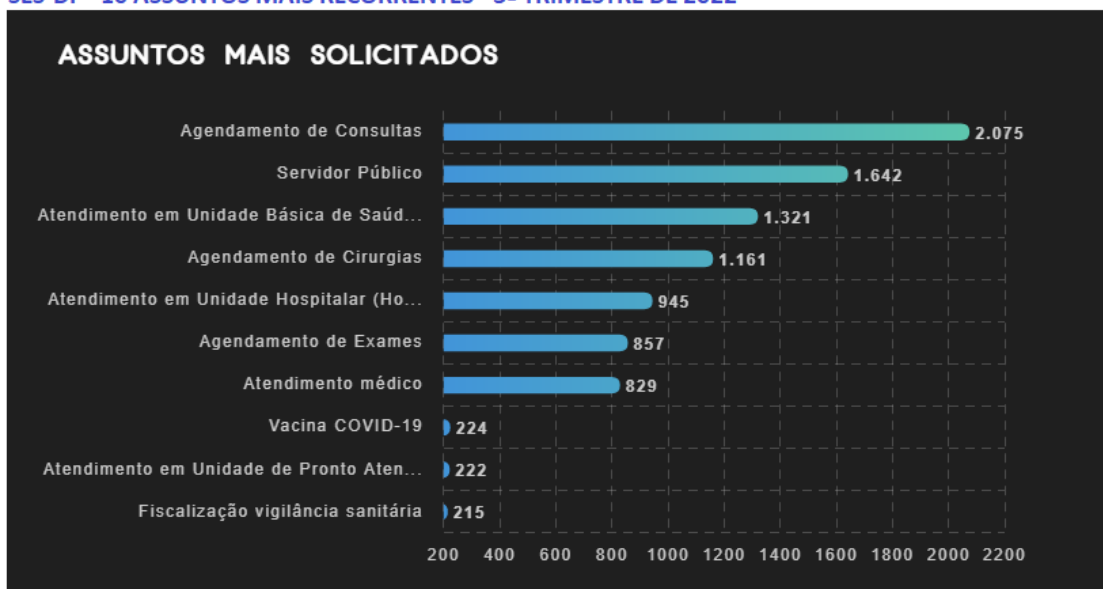


Observa-se uma queda no número de manifestações no 3º trimestre 2022 em comparação com o 3º trimestre de 2021, exceto nas tipologias elogio e denúncia que separam os números de 2021.

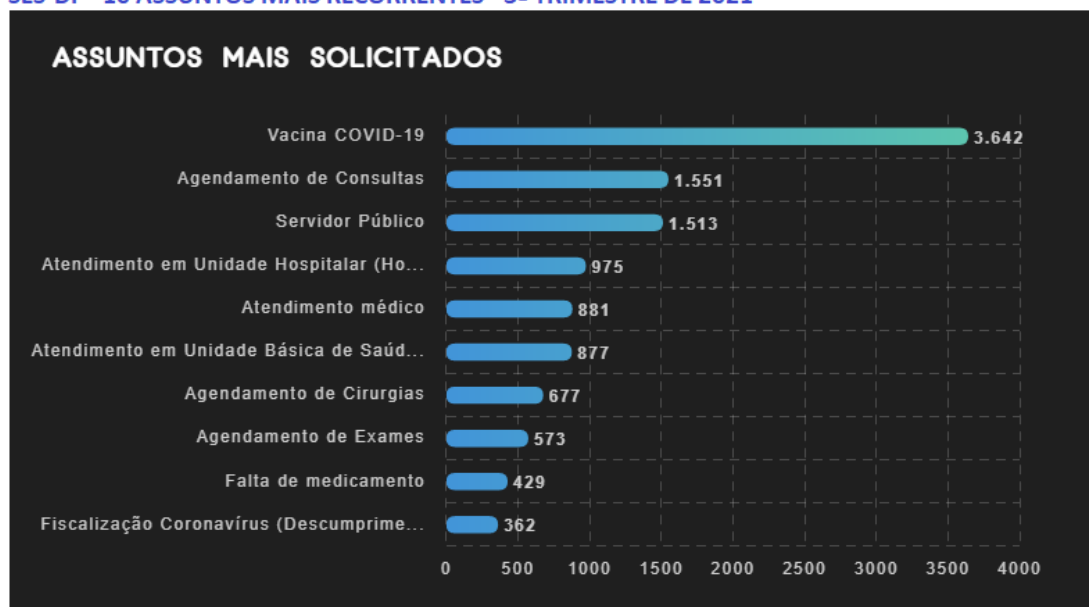


Dos assuntos mais recorrentes na SES-DF:

SES-DF - 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES - 3º TRIMESTRE DE 2022



SES-DF - 10 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES - 3º TRIMESTRE DE 2021



Observa-se que os assuntos **agendamento de consulta e servidor público** permanecem como os assuntos mais demandados no mesmo período entre os anos de 2021 e 2022. Cabe ressaltar que Vacina Covid -19 foi um assunto sazonal, por isso não foi considerado na análise.



Com relação ao assunto: Atendimento em Unidade Básica de Saúde, com 1.321 manifestações no período (1º/07/2022 a 30/09/2022) foram analisadas todas as manifestações com especificação do desdobramento e disponibilizada à Secretaria Adjunta de Assistência à Saúde para ações junto aos gestores.

Relacionado aos assuntos: Agendamento de Consulta, Agendamento de Cirurgia e Agendamento de Exames, foi feito recorte inerente à SRSSU – Superintendência da Região de Saúde Sul, onde todos os protocolos dos assuntos foram analisados e resultaram nas seguintes informações:



Do Plano de Ação da Ouvidoria da Saúde, das metas e prazos:

Indicadores	Meta 2022	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Resolutividade	49%	46%*	43%*	39%*
Satisfação	70%	68%*	67%*	66%*
Recomendação	80%	77%*	79%*	77%*
Qualidade da Resposta	54%	51%*	48%*	49%*

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>) *(%) abaixo da meta.

Projetos	Ações realizadas	Meta Realizada	Prazo
Reduzir o número de reclamações dos assuntos mais demandados (agendamento de consultas, cirurgias e exames)	Criar padrão de coleta de dados do sistema OUV-DF para as ouvidorias seccionais - (Power BI) que viabilize a leitura de assunto e subassunto, que atenda às peculiaridades da SES-DF, conforme Processo SEI nº 00060-00243340/2022-23;	Power BI ainda não viabilizado, pois depende de cooperação técnica com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Os dados foram coletados e tabulados para que sejam apresentados e utilizados pela gestão para redução das reclamações.	10/01/2023
Capacitações, com os chefes de ouvidorias e equipes, aliando teoria e prática	Treinamento - 28/06, às 9 horas (Laboratório da FEPECS, coleta individual de informações) e treinamento on line realizado em 24/10/2022 via Google Meet.	Coleta aprimorada dos dados permitindo utilização pela gestão.	31/12/2022
Proposição de Metas por meio do processo SEI nº 00060-00509810/2022-27 encaminhada à Superintendência da Região de Saúde Sul.	Coleta e tratamento de dados para que seja possível a utilização dos dados pela gestão. Encaminhamento do processo e agendamento de reunião.	Encaminhamento do processo e agendamento de reunião.	Novo prazo: 18/11/2022
Qualidade das Respostas	Foram avaliadas 208 manifestações de ouvidoria	Observações feitas aos responsáveis pela resposta apontando as fragilidades e recomendando ações específicas a cada caso.	30/09/2022



Análise das Manifestações no período

Com o objetivo de disponibilizar alguns dados de ouvidoria para colaborar na melhoria da gestão dos serviços prestados pelo órgão, neste relatório, relacionamos e analisamos manifestações oriundas da Superintendência da Região de Saúde Sul, referentes aos assuntos mais recorrentes no período:

1. Agendamento de Consultas julho/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CONSULTAS – JULHO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 32				
INDICADOR	MÊS	TIPO CONSULTA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Consulta	Julho	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	04	DEMORA NO AGENDAMENTO
			01	FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO EM CONSULTA AGENDADA
		CONSULTA EM CARDIOLOGIA - RISCO-CIRÚRGICO	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CIRURGIA GINECOLÓGICA	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CIRURGIA VASCULAR - VENOSAS e LINFÁTICAS	02	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM DERMATOLOGIA - GERAL	02	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ENDOCRINOLOGIA - GERAL	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FISIOTERAPIA NEURO-ADULTO	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FISIOTERAPIA ORTOPÉDICA	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA - ADULTO	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM GERIATRIA	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM OFTALMOLOGIA – GERAL	06	DEMORA NO AGENDAMENTO
			01	DUAS CONSULTAS AGENDADAS PARA O MESMO HORÁRIO
		CONSULTA EM ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM PSIQUIATRIA GERAL	04	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM REUMATOLOGIA - GERAL	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM UROLOGIA - GERAL	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM UROLOGIA - LITÍASE	01	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FISIOTERAPIA-REABILITAÇÃO ORTOPÉDICA-REUMATOLÓGICA	01	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS



2. Agendamento de consultas agosto/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CONSULTAS – AGOSTO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 28				
INDICADOR	MÊS	TIPO CONSULTA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Consulta	Agosto	CONSULTA EM PSIQUIATRIA - GERAL	7	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CARDIOLOGIA	3	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM NEUROLOGIA - ADULTO	3	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ENDOCRINOLOGIA -GERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FISIOTERAPIA ORTOPÉDICA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA - GERAL	1	PACIENTE NÃO AVISADA - FALHA NA COMUNICAÇÃO
		CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		CONSULTA EM FISIOTERAPIA NEUROLÓGICA -INFANTIL	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		CONSULTA EM MASTOLOGIA - GERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM NUTRIÇÃO	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		Agendamento CONSULTA EM ORTOPEDIA -OMBRO	1	FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO EM CONSULTA AGENDADA
		CONSULTA EM ONCOLOGIA CLÍNICA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ORTOPEDIA - COLUNA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM PEDIATRIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM PROCTOLOGIA - GERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO



3. Agendamento de Consultas setembro/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CONSULTAS – SETEMBRO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 28				
INDICADOR	MÊS	TIPO CONSULTA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Consulta	Setembro	CONSULTA EM CARDIOLOGIA	4	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM GINECOLOGIA - GERAL	4	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CLÍNICA MÉDICA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ENDOCRINOLOGIA - GERAL	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM PEDIATRIA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM PSIQUIATRIA - GERAL	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CARDIOLOGIA - RISCO-CIRÚRGICO	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM DERMATOLOGIA - GERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA INFANTIL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CIRURGIA GERAL	1	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
		CONSULTA EM ENDOCRINOLOGIA > 14 ANOS (PACIENTES DIABÉTICOS) CENTRO DE REFERÊNCIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CONSULTA EM CLÍNICA MÉDICA	1	FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO EM CONSULTA AGENDADA
		CONSULTA EM FONOAUDIOLOGIA	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		CONSULTA EM NEUROLOGIA - ADULTO	1	FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO EM CONSULTA AGENDADA
		CONSULTA EM CARDIOLOGIA	1	PACIENTE NÃO AVISADO FALHA NA COMUNICAÇÃO



4. Agendamento de Cirurgia julho/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CIRURGIA – JULHO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 07				
INDICADOR	MÊS	TIPO CIRURGIA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Cirurgia	Julho	BIÓPSIA DE ENDOMÉTRIO POR ASPIRAÇÃO MANUAL INTRAUTERINA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HERNIOPLASTIA UMBILICAL	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		COLECISTECTOMIA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HISTERECTOMIA TOTAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		TRATAMENTO CIRÚRGICO DE PSEUDARTROSE RETARDO DE CONSOLIDAÇÃO PERDA ÓSSEA METÁFISE DISTAL DO FÊMUR	1	DEMORA NO AGENDAMENTO



5. Agendamento de Cirurgia agosto/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS – AGOSTO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 09				
INDICADOR	MÊS	TIPO CIRURGIA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Cirurgia	Agosto	HISTERECTOMIA TOTAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HISTERECTOMIA TOTAL AMPLIADA EM ONCOLOGIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HERNIOPLASTIA INGUINAL-BILATERAL	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
			1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		COLPOPERINEOPLASTIA POSTERIOR	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HERNIOPLASTIA INGUINAL -CRURAL UNILATERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HERNIOPLASTIA UMBILICAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		COLECISTECTOMIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
MIOMECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO		

6. Agendamento de Cirurgias setembro/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS– SETEMBRO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 07				
INDICADOR	MÊS	TIPO CIRURGIA	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Cirurgia	Setembro	COLECISTECTOMIA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
			1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		HERNIOPLASTIA INGUINAL-CRURAL UNILATERAL	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		ARTROPLASTIA PARCIAL DE QUADRIL	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		HISTERECTOMIA TOTAL	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO JOELHO	1	DEMORA NO AGENDAMENTO

7. Agendamento de Exames julho/2022



SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE EXAMES– JULHO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 21				
INDICADOR	MÊS	TIPO DE EXAME	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Exame	Julho	EXAMES ULTRA-SONOGRÁFICOS (DOPPLER) E ECOGRAFIAS (FÍSICO)	4	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	3	DEMORA NA ENTREGA DO LAUDO
		ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - ECOGRAFIA-ULTRASSOM	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIOLOGIA ODONTOLÓGICA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		OCT	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RETINOGRAFIA COLORIDA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		COLONOSCOPIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	1	DEMORA NA ENTREGA DO LAUDO
		Ecografia de Mamas-Bilateral	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		ECOCARDIOGRAFIA BI-DIMENSIONAL COM DOPPLER ADULTO	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		HOLTER 24H	1	DEMORA NO AGENDAMENTO



8. Agendamento de Exames – Agosto/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE EXAMES– AGOSTO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 10				
INDICADOR	MÊS	TIPO DE EXAME	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Exame	Agosto	TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
			1	PACIENTE NÃO AVISADO FALHA NA COMUNICAÇÃO
		DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - ECOGRAFIA-ULTRASSOM	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - ECOGRAFIA/ULTRASSOM	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
			1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		MAMOGRAFIA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO

9. Agendamento de Exames setembro/2022

SRSSU – SUPERINTENDÊNCIA DA REGIÃO DE SAÚDE SUL				
AGENDAMENTO DE EXAMES– SETEMBRO/2022				
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO: 20				
INDICADOR	MÊS	TIPO DE EXAME	QTD	DESDOBRAMENTO
Agendamento de Exame	Setembro	RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		AUDIOMETRIA ACIMA DE 65 ANOS	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		CAMPIMETRIA COMPUTADORIZADA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		DENSITOMETRIA ÓSSEA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - ECOGRAFIA/ULTRASSOM	7	DEMORA NO AGENDAMENTO
		ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA	2	DEMORA NO AGENDAMENTO
		MAMOGRAFIA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RADIODIAGNÓSTICO (Raio X)	4	DEMORA NO AGENDAMENTO
		RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1	SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS
		TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	1	DEMORA NO AGENDAMENTO



Observações importantes:

Com relação às planilhas [Erro! Fonte de referência não encontrada.](#), [Erro! Fonte de referência não encontrada.](#) e [3](#), que dizem respeito às manifestações registradas sob o assunto **Agendamento de Consulta**, recomenda-se à Gestão da Superintendência da Região de Saúde Sul – SRSSU providências relativas à mitigação dos problemas apresentados pelos cidadãos. Observa-se que o maior número de manifestações apresentou como desdobramento a **demora no agendamento**. De acordo com os dados levantados, as reclamações em torno da especialidade **Cirurgia Geral** estiveram em alta nos três meses analisados (julho, agosto e setembro). Em agosto, uma alta expressiva com relação à especialidade **Psiquiatria**.

Com relação às planilhas [4](#), [5](#) e [6](#), voltadas para **Agendamento de Cirurgias**, recomenda-se à Gestão da Superintendência da Região de Saúde Sul – SRSSU providências relativas à mitigação dos problemas apresentados pelos cidadãos. Observa-se que o maior número de manifestações apresentou como desdobramento a **demora no agendamento**. De acordo com os dados levantados, as reclamações a maior quantidade de manifestações envolveu **Colecistectomia**, seguida de **Hernioplastia Umbilical**.

Com relação às planilhas [7](#), [8](#) e [9](#), voltadas para **Agendamento de Exames**, recomenda-se à Gestão da Superintendência da Região de Saúde Sul – SRSSU providências relativas à mitigação dos problemas apresentados pelos cidadãos. Em observa-se que o maior número de manifestações apresentou como desdobramento a **demora no agendamento**, seguido de **demora no entrega de laudo**.



Manifestações apresentadas nas Unidades Básicas de Saúde

Ainda como parte das manifestações encaminhadas ao [Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal](#), destacamos de forma significativa as manifestações referentes às Unidades Básicas de Saúde.

Como metodologia adotada as manifestações foram classificadas por desdobramentos específicos visando facilitar a identificação de gargalos e apresentar propostas que favoreçam a diminuição desse quantitativo de manifestações.

Conforme análise realizada, no penúltimo trimestre de 2022 (meses de **julho, agosto e setembro**), no recorte realizado na Região de Saúde Sul, a qual abrange as regiões administrativas de Gama e Santa Maria, foram identificadas 134 manifestações relacionadas ao atendimento primário (Centros de Saúde, Postos de Saúde) da Superintendência Regional de Saúde Sul.

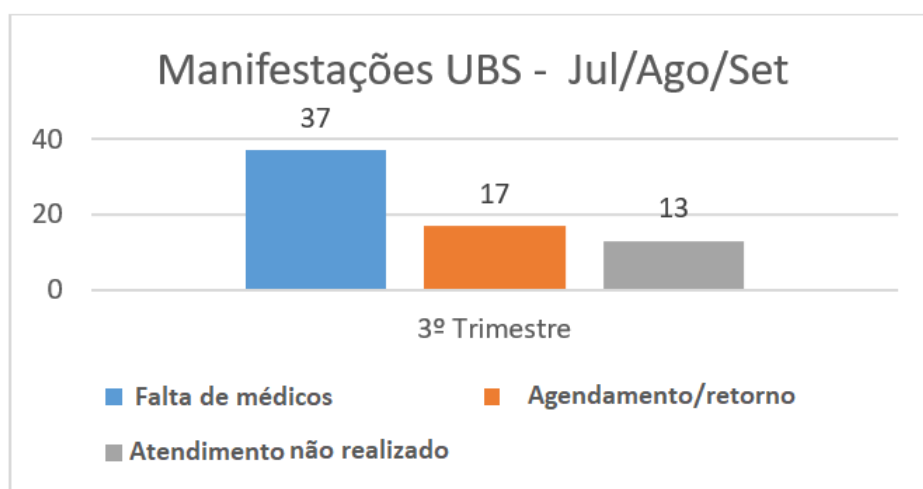
Observe a tabela abaixo:

<u>MESES</u>	<u>Quantidade de manifestações</u>
Julho	Gama - 22 Santa Maria - 19
Agosto	Gama - 33 Santa Maria - 25
Setembro	Gama - 18 Santa Maria - 17
Total	134



De acordo com os filtros realizadas para melhor identificar as características dessas manifestações, percebeu-se que os maiores índices de processos em ouvidorias durante o período selecionado estão relacionados respectivamente à **Falta de médicos na unidade, Dificuldade de agendamento/retorno e atendimento e Atendimento não realizado**, conforme segue:

Tipo de demanda	Quantidade de manifestações jul/ago/set
Falta de médicos na Unidade	37
Dificuldade de agendamento/retorno	17
Atendimento não realizado	13
Total	67



Observe que as maiores incidências estão relacionadas à Falta de Médicos nas Unidades, entende-se por isso, aqueles casos em que a unidade não tem o profissional clínico, seja por ausência de carga horária ou férias sem substituto.

Meses	Qtd. de manifestações - Falta de médicos na Unidade
Julho	11
Agosto	16



Setembro	10
Total	37

Em um segundo plano, identificam-se as 17 manifestações relacionadas ao à dificuldade que o usuário encontra para conseguir um atendimento ou reagendá-lo, já que as remarcações são constantes, e em situações que o atendimento é realizado, o usuário reclama que não consegue acesso ao atendimento de retorno para continuidade do protocolo médico.

Meses	Qnt. de manifestações - Dificuldade de agendamento/retorno
Julho	5
Agosto	8
Setembro	4
Total	17

Ainda em análise às manifestações, foram identificadas 13 ocorrências relacionadas ao Atendimento não realizado, entende-se por isso, aqueles casos em que o usuário não recebe o atendimento adequado na Unidade, sendo orientado a voltar outro dia, em outro horário ou a buscar outra Unidade.

Meses	Qnt. de manifestações – Atendimento Não realizado
Julho	4
Agosto	4
Setembro	5
Total	13

Além das manifestações elencadas, foram identificadas diversas outras tipologias de manifestações considerando a demora para atendimento de vacinas/testes e de resultados, falta de teste para COVID-19, negativa de



acolhimento de usuários fora do domicílio, informações divergentes entre as unidades básicas de saúde entre outras.

Por fim, com essa ferramenta, a proposta é buscar junto às regiões de saúde instrumentos que possam diminuir a incidência dessas manifestações, assim como melhorar o atendimento na Atenção primária.

Conclusão

De forma geral, o presente relatório mostra a confiança que os cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas recebidas, fica evidente a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias da SES-DF.

Por fim, registramos que, a atual gestão da Ouvidoria da SES-DF, com apoio da Controladoria Setorial de Saúde, prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade dos técnicos e ouvidorias seccionais.