

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2023



Comparativo do 1ª Trimestre- 2022 -2023

- Quantidade total de manifestações nos períodos

Tipo Demanda	2022	2023	%
PARTICIPA-DF	17.074	14.828	-13,15
OUVSUS	540	239	-55,74
LAI's	266	496	+ 86,46

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 1

Principal canal de Atendimento

Formas de Entrada	2022	2023	%
PARTICIPA -DF	7.905 INTERNET	6.525 TELEFONE	-17,46
OUVSUS	331 TELEFONE	120 E-MAIL	-63,94

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 2

Na tabela 1, observamos uma redução no total de manifestações recepcionadas via sistema PARTICIPA-DF no 1º trimestre de 2023, que podem ter sido ocasionadas por alguns fatores, entre eles:

1) Redução no número de manifestações sob os assuntos "Vacina COVID-19" e "Cartão de Vacina", que totalizaram 1.417 manifestações no 1º trimestre de 2022 e 169 manifestações em 2023 (fonte: painel de Ouvidoria);

2) Migração do sistema OUV-DF para o sistema PARTICIPA-DF em dezembro de 2022. Nos primeiros meses de funcionamento, o sistema apresentou problemas como lentidão e indisponibilidade de acesso, trazendo dificuldades aos usuários e servidores no registro de demandas de Ouvidoria.

Por último, não observamos fatos relevantes ao sistema OUVIDOR SUS e não recebemos nenhuma informação do Ministério da saúde - MS que justifiquem a redução no número de demandas, assim como, a mudança no canal de atendimento.

COMPARATIVO DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2021 E 2022 NAS SES-DF

ASSUNTOS	2022	2023
1º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS 1.759 - MANIFESTAÇÕES	AGENDAMENTO DE CONSULTAS 1994 - MANIFESTAÇÕES
2º	SERVIDOR PÚBLICO 1.415 - MANIFESTAÇÕES	AGENDAMENTO DE CIRURGIAS 1.317 MANIFESTAÇÕES
3º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1.359	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1.310 - MANIFESTAÇÕES
4º	ATENDIMENTO MÉDICO 1.336 - MANIFESTAÇÕES	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR 1.230 - MANIFESTAÇÕES
5º	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR 1.150 - MANIFESTAÇÕES	SERVIDOR PÚBLICO 1.216 - MANIFESTAÇÕES

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 3

Nota-se que, tanto no ano de 2022 e 2023, que o 1º assunto mais demandado se repete; evidenciando a insatisfação dos usuários da Rede pública de saúde do DF, quando necessitam utilizar esse serviço ofertado pela SES-DF. Na segunda colocação, o assunto mais reclamado pela população foi "agendamento de cirurgias", serviço diretamente ligado ao primeiro mais demandado. Esses dados, mostram a dificuldade da população em receber atendimento em ambos os serviços, de vital importância e necessidade social, oferecidos pela Rede de saúde pública do DF. Para os demais 3 assuntos, também se verifica repetição nos temas, embora apresentem variação na posição do Ranking.

AÇÃO - GEACO (Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias)
"Analisar a qualidade das respostas das manifestações avaliadas pelo cidadão."
*** Análise realizada em 4 etapas: Acolhimento, Encaminhamento, Resposta Preliminar, Resposta Definitiva/Complementar.**

Período	Quantidade analisada	*4 Etapas Completas	% de Etapas completas
4º Trimestre de 2022	687	613	89,23
1º Trimestre de 2023	360	242	67,22

Fonte: Controle Interno GEACO - Tabela 4

Fazendo um breve resumo da tabela 4, nota -se uma queda significativa em todos os itens analisados no 1º trimestre de 2023. A Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias - GEACO justificou a queda supramencionada informando que, disponibiliza apenas de uma servidora para executar o Plano de Ação Qualidade da Resposta, e que, no primeiro trimestre de 2023, a servidora responsável pelas análises das manifestações, gozou 5 dias de abono de ponto e 10 dias de férias, além de ter atualizado a planilha de análise, após a publicação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal sobre o Guia prático para as Ouvidorias do GDF no dia 09/12/2022.

(Fonte: DOC SEI 110323277)

Considerações Finais

Fazendo uma breve análise sobre o 1º trimestre de 2023, observou-se uma queda no número de manifestações de uma forma geral. No entanto, a Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal é a 1ª colocada no ranking com 14.828 manifestações, sendo o dobro da quantidade recebida pela segunda colocada (Secretaria de Estado de Educação) com 7.445 manifestações. Essa queda se deu devido a problemas no sistema, trazendo dificuldades aos usuários e servidores no registro das demandas de Ouvidoria.

Em relação aos assuntos mais demandados, agendamento de consultas é o assunto mais demandado da SES em alguns anos; ele não configurou entre o mais demandado apenas durante o período de pandemia. Os demais assuntos analisados na tabela 3, se repetem com alternância na posição do ranking.

Por fim, embora tenha havido uma diminuição no número de análises feita na qualidade das respostas manifestadas pelos cidadãos nesse 1º trimestre, a ação GEACO superou a meta estabelecida pelo gestor em 19%, ratificando o compromisso e seriedade do setor nesta ação.

Produzido por Alex Alonso Arja

Aprovado por Thyerys Araruna Almeida