

RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE DE 2022



Comparativo do 4^a Trimestre- 2021 -2022

- Quantidade total de manifestações nos períodos

Tipo Demanda	2021	2022	%
OUVDF	14.935	13.528	-9,42
OUVSUS	844	393	-114,76
LAI's	242	269	+ 11,16

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 1

Principal canal de Atendimento

Formas de Entrada	2021	2022	%
OUVDF	7.606 INTERNET	6.359 TELEFONE	-16,39
OUVSUS	465 TELEFONE	253 TELEFONE	-45,59
LAI's	242 PARTICIPA/SEI	269 PARTICIPA/SEI	+ 11,16

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 2

Na tabela 1, observa-se uma queda no número total nas demandas do OUVDF e também, no OUVSUS em relação ao 4^o trimestre de 2021. Em relação ao OUVDF, o número de demandas maior em 2021, ocorreu em razão da vacina contra o Covid-19. Já em relação ao OUVSUS, o mesmo fato, foi devido ao alto número de denúncias, que foram encaminhadas para o Ministério da Saúde - MS pela população contra pessoas infectadas pelo covid-19. Já na tabela 2, ratifica-se, a queda entre os períodos, no entanto, há uma mudança na forma de entrada da manifestação, que deixa de ser a internet, e passa a ser a ligação telefônica (162), o meio preferido pela população para registrar a demanda no 4^o Trimestre de 2022.

COMPARATIVO DOS 5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 4º TRIMESTRE DE 2021 E 2022 NAS SES-DF

ASSUNTOS	2021	2022
1º	VACINA COVID - 19 1.990 - MANIFESTAÇÕES	AGENDAMENTO DE CONSULTAS 1858 - MANIFESTAÇÕES
2º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS 1678 - MANIFESTAÇÕES	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1.385 MANIFESTAÇÕES
3º	SERVIDOR PUBLICO 1.196 - MANIFESTAÇÕES	SERVIDOR PÚBLICO 1.283 - MANIFESTAÇÕES
4º	ATENDIMENTO MÉDICO 1.073 - MANIFESTAÇÕES	AGENDAMENTO DE CIRURGIAS 1.141 - MANIFESTAÇÕES
5º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE 1.062	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR 1.044 - MANIFESTAÇÕES

Fonte: Painel de ouvidoria - Tabela 3

Nota-se no ano de 2021, que o primeiro assunto mais demandado ocorreu devido a **sazonalidade da pandemia**, considerando que agendamento de consultas tem sido o campeão de reclamações há alguns anos na SES-DF, como mostra a tabela 3 acima. Também, observou-se um **aumento** significativo nas demandas relacionadas a **unidade básica de saúde**, que saltou da **5ª para a 2ª posição**, entre as mais demandadas no ano de 2022. Outro ponto que cabe ressaltar, são as reclamações direcionadas à servidor público, que embora tenha se mantidas na 3ª mais demandada em ambos os trimestres, o número de manifestações continua aumentando.

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
3º Trimestre de 2022	209	41	19,62
4º Trimestre de 2022	687	613	89,23

Fazendo um breve resumo da tabela acima, nota-se uma **excelente evolução tanto na quantidade de manifestações analisadas como no percentual de respostas completas**. No entanto, por ser uma ação ainda em fase de adaptação, a área responsável está desenvolvendo métodos de avaliações mais assertivas para o tema.

PROJETO - UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA "Reduzir o número de reclamações dos assuntos mais demandados na SES (Agendamentos de consultas, cirurgias e exames)"	
Metas do Projeto	Melhorar ao máximo a resolutividade dos assuntos elencados, conseqüentemente diminuir o número de manifestações de reclamações e solicitações direcionadas a estes assuntos com foco na melhoria da política pública, desdobrado em programas, projetos e serviços do contexto pré-definido.
Benefícios Esperados	Aumentar o conhecimento do gestor em relação ao leque de informações oferecidos no sistema OUV-DF, melhorar a habilidade, desempenho como gestor da área, e fomentar ciclos de atitudes positivas, por meio de iniciativa de novas ações que tem como objetivo melhorar os fluxos dos trabalhos executados.
Avaliação de desempenho do projeto	Considerando a região de saúde piloto, Superintendência da Região de Saúde Sul, que engloba os três níveis de atenção à saúde, exceto Hospital Regional de Santa Maria e UPA do Gama (administrados pelo IGES-DF), entre os meses de julho e novembro, foram monitoradas 262 manifestações de ouvidoria. Desse total, 209 foram reclamações e 53 solicitações, distribuídas em 147 manifestações para consulta, 82 para exames e 33 para agendamento de cirurgia. Julho foi o mês que obteve a maior quantidade de demandas para o período.

Conclusão do Projeto	<ul style="list-style-type: none">• Em dezembro de 2022, considerando algumas dificuldades operacionais, houve reavaliação do projeto, cujas iniciativas serão remodeladas e desenvolvidas com um outro formato, como a definição de um padrão de relatório das ouvidorias hospitalares seccionais que atendam as mesmas finalidades das ações desenvolvidas nesse projeto.
-----------------------------	---

Considerações Finais

Apesar do grande volume de manifestações, 98.2% das respostas foram dadas dentro do prazo.

Com relação aos assuntos mais demandados, várias ações estão sendo adotadas com relação às cirurgias eletivas com a realização de multirões para reduzir as filas nesse tipo de demanda. As próximas ações da gestão incluirão melhorias nas políticas públicas que envolvem o agendamento de consultas com o intuito de reduzir o tempo de espera.

A mudança nos assuntos mais demandados se relaciona com a mudança do foco da assistência à saúde que, em 2021, esteve voltada para os assuntos vinculados à pandemia do novo coronavírus. Em 2022, com a expressiva redução das demandas vinculadas à pandemia, devido à vacinação, houve retomada dos serviços e retorno dos assuntos mais demandados como Agendamento de Consultas, Exames, Cirurgias e Atendimento em Unidade Básica de Saúde.

Em 2023, várias ações serão incluídas no plano de ação com o intuito de manter a qualidade dos indicadores com foco na capacitação de ouvidores e interlocutores.

Produzido por Alex Alonso Arja

Aprovado por Thyerys Araruna Almeida