



RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

2º TRIMESTRE DE 2023

APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), subordina-se à Controladoria Setorial de Saúde (SES/CONT), baseia-se pelas orientações técnicas provenientes do Órgão Central – Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e do Órgão Superior – Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). No que tange ao Sistema de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (OuvidorSUS), recebe embasamento técnico da Ouvidoria Geral do SUS, vinculada ao Ministério da Saúde.

A Unidade possui duas gerências: a Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO). Coordena as atividades de ouvidoria: 1) nas chamadas ouvidorias seccionais (localizadas nos hospitais vinculados à SES-DF, no Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal e no Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal); 2) nas interlocuções de ouvidoria: servidores lotados no Gabinete, nas Secretarias Adjuntas, na ASCOM, nas subsecretarias do órgão e setores subordinados com designação específica para realizar atividades de ouvidoria.

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SES-DF envolvem tramitação de manifestações, capacitações e auxílio aos mais de 250 servidores que desenvolvem atividades de ouvidoria, fornecimento de dados gerenciais às áreas técnicas da SES-DF, governança de serviços a partir das manifestações de ouvidoria, dentre outras atividades designadas pela Controladoria Setorial da Saúde.

Nossos principais canais

Internet



6.134
40%

Telefone



7.213
47,1%

Presencial



1.931
12,6%

VISÃO GERAL

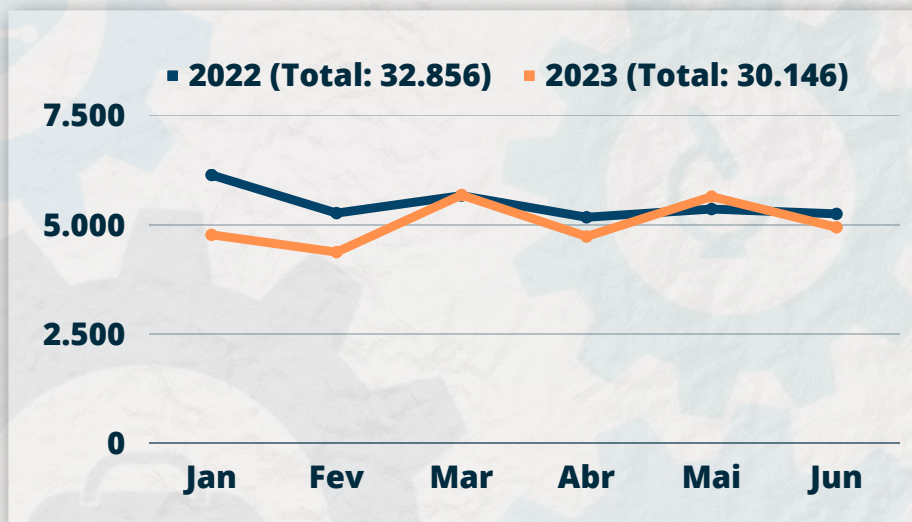
1º Semestre de 2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

30.146

8%

a menos do que o número de manifestações registradas no mesmo período de 2022.



Observa-se uma redução no total de manifestações recepcionadas via sistema PARTICIPA-DF no 1º semestre de 2023, em comparação ao 1º semestre de 2022, que pode ter sido ocasionada por alguns fatores, entre eles a redução no número de manifestações sob os assuntos "Vacina COVID-19" e "Cartão de Vacina", bem como a migração do sistema OUV-DF para o sistema PARTICIPA-DF em dezembro de 2022 que exigiu adaptação dos operadores e usuários

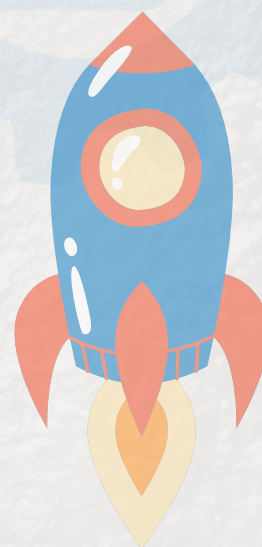
INDICADORES

1º Semestre de 2023:

| INDICADOR | METAS 2023 | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE |
|--------------------------|------------|--------------|--------------|
| QUALIDADE DA RESPOSTA | 50% | 53% | 57% |
| RESOLUTIVIDADE | 42% | 36% | 39% |
| SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO | 68% | 69% | 72% |
| RECOMENDAÇÃO | 78% | 79% | 78% |

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 15/08/2023

Os usuários podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), cujos dados gerados podem ser utilizados na governança de serviços. Analisando os dados, pode-se perceber que a Ouvidoria da Saúde já alcançou as metas de 03 indicadores pactuados no plano de ação de 2023.



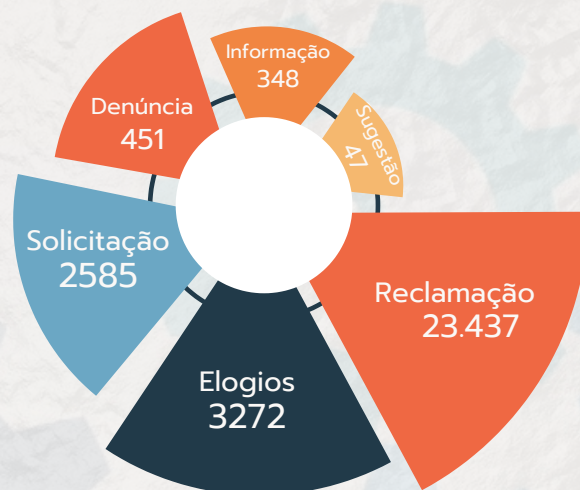
TIPOLOGIA

2023

2º Trimestre de 2023:



1º Semestre de 2023:



A tipologia "Reclamação" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 2º trimestre de 2022 foram registradas 10.495 manifestações e no mesmo período de 2023 foram registradas 11.831.

Merece destaque o fato de que a SES-DF é órgão mais elogiado do Governo do Distrito Federal. No 1º trimestre de 2023 este órgão concentrou 42,53% de todos os elogios destinados ao Executivo Local.

No 1º semestre de 2023 "Reclamação" continuou sendo a tipologia mais recorrente, totalizando 23.437 manifestações.

Percebe-se que houve uma redução de 7,4% na tipologia "Denúncia", em comparação com o 1º semestre de 2022. Novamente, a tipologia "Elogio" foi a segunda mais recorrente com 3.272 manifestações.

ASSUNTOS

2º Trimestre de 2023

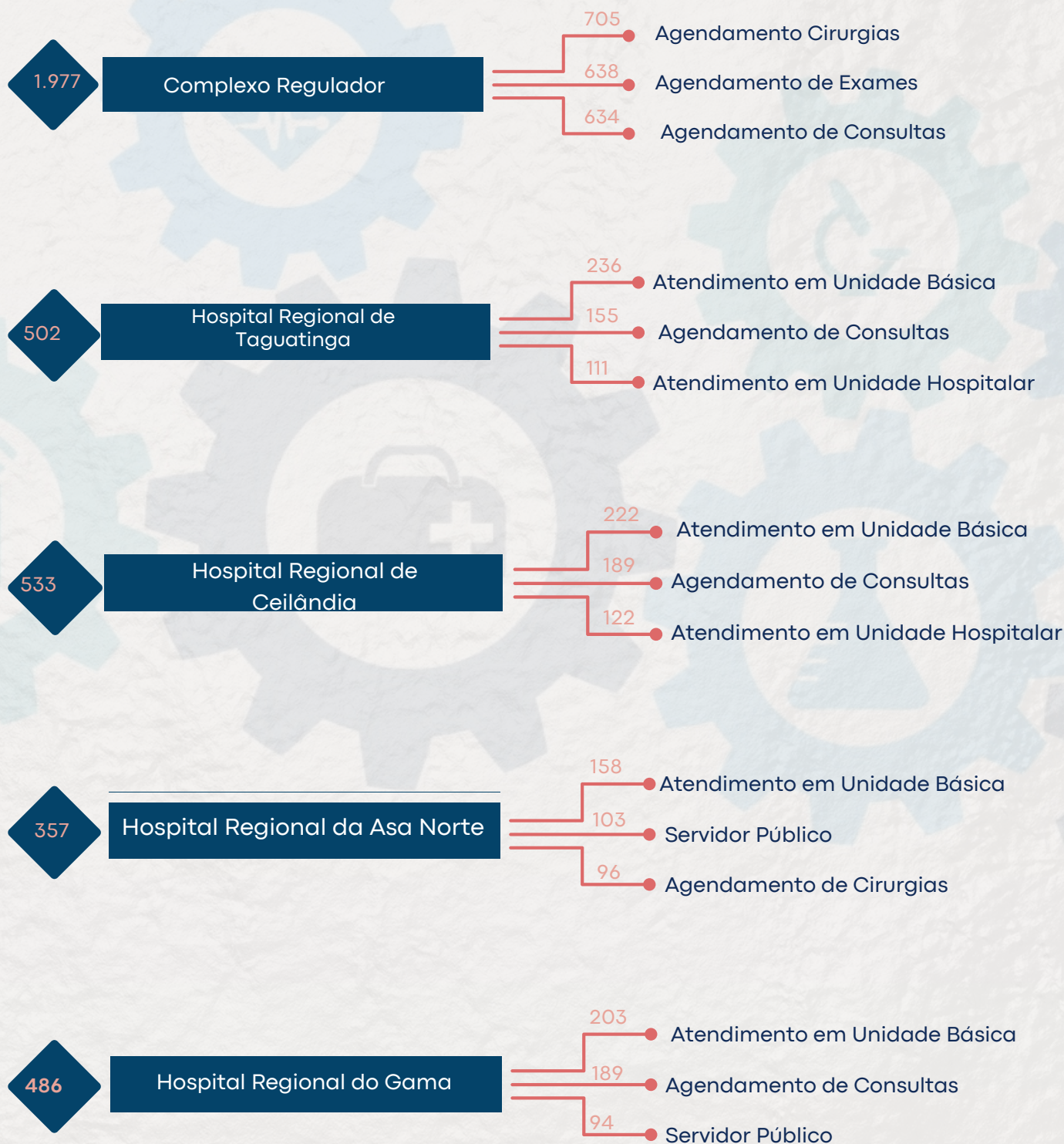
Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 2º Trimestre de 2023:

| ASSUNTOS | TIPOLOGIAS | | | | | | | |
|--|------------|-------|-------|-----|-----|----|----|-----|
| | QT. | % | RE | SO | EL | SU | IN | DE |
| Agendamento de Consultas | 1.942 | 12,7% | 1.565 | 327 | - | - | 50 | - |
| Atendimento em Unidade Básica de Saúde | 1.736 | 11,3% | 1.347 | 34 | 345 | 4 | 3 | 3 |
| Servidor Público | 1.364 | 8,9% | 456 | - | 748 | 3 | 3 | 154 |
| Agendamento de Cirurgias | 1.308 | 8,5% | 1.108 | 150 | - | - | 48 | - |
| Atendimento em Unidade Hospitalar | 1.211 | 7,9% | 932 | - | 252 | 2 | - | - |

Após o controle da pandemia do novo Coronavírus, o estado de emergência na Saúde foi suspenso, permitindo a normalização dos serviços públicos, incluindo o agendamento de consultas e atendimentos. Durante o segundo trimestre de 2023, os temas mais requisitados foram "Agendamento de Consultas", "Atendimento em UBS" e "Servidor Público". Esse aumento de demanda está relacionado à retomada gradual do atendimento ambulatorial que foi interrompido durante a pandemia. Esse padrão indica que é esperado um crescimento contínuo na procura por esses assuntos ao longo do ano. É relevante observar que a porcentagem dos temas mais demandados foi calculada em relação ao total de 15.319 manifestações recebidas no período.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2º Trimestre de 2023



PROJETOS EM OUVIDORIA

2º Trimestre de 2023

Os projetos tem como objetivo qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão.



01

Governança de Serviços por meio de Relatórios de Ouvidoria. Já foram realizadas reuniões com as Ouvidorias Seccionais e os Relatórios já estão em via de publicação.

02

Definição do instrumento de análise e metodologia da qualidade de respostas, cujo o foco é a linguagem simples. A Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO) faz a análise das respostas por amostragem nas caixas de Ouvidorias pertencentes à Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).



03

Curso EAD para ouvidores e interlocutores (início das tratativas)..

NOSSA EQUIPE

UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida
Assessora: Ana Paula Ferreira Machado
Celi Barros Oliveria
Luciene Silva Macêdo

GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

Gerente: João Batista de Oliveira
Daiane Dias Dantas
Núria Débora Bezerra de Souza
Patrícia Pessoa Borges

GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DA QUALIDADE

Gerente: Muriele Ferreira de Melo
Giovanna Cunha Medeiros
Gonçalo Camargo de Lacerda
Kalló Antunes da Silva
Leina Souza de Oliveira
Patrícia Ferreira Dias
Samara Santos Araújo

**AGRADECEMOS
A PARCERIA!**

