



# RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

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, 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 nos termos da Portaria nº 332, de 10/12/2019.

As atribuições da Ouvidoria da SES-DF envolvem tramitação de demandas, tratativas de manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-LAI, 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 competências designadas pela Controladoria Setorial da Saúde e por normas de aplicabilidade nacional e distrital.

## Nossos principais canais

Internet



5.613  
34,9%

Telefone



8.332  
51,7%

Presencial



2.135  
13,3%

# VISÃO GERAL

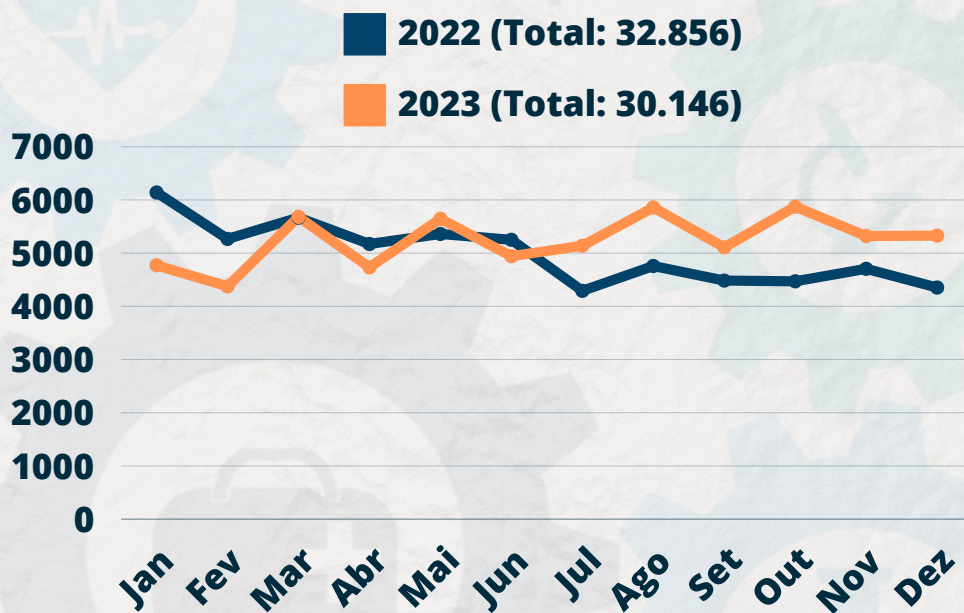
2023

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**62.773**

**4,77%**

a mais do que o número de manifestações registradas em 2022.



Observa-se um aumento no total de manifestações recepcionadas em 2023, via sistema PARTICIPA-DF, em comparação a 2022. Os assuntos Vacina Covid-19 e Combate ao Foco da Dengue deixaram de aparecer em 2023 dentre os 10 assuntos mais recorrentes. Também em 2023, surgiram dentre os assuntos mais recorrentes os assuntos Fiscalização em Vigilância Sanitária e Falta de medicamento.

# SIC - (LAI)

Serviço de Informação ao Cidadão:

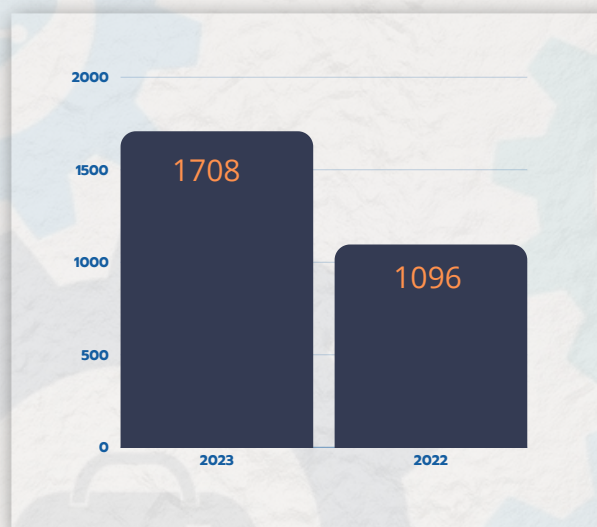
2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**1708**

**64,17%**

Aumento expressivo no número de solicitações de informação pelo SIC.



De acordo com o Painel Público de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), em 2023 foram recebidas 1708 solicitações, um aumento de 64,17% em relação à 2022, quando foram recebidas um total de 1096 solicitações de informação. Esse aumento pode ser explicado por diversos fatores, como:

- A maior conscientização da população sobre a importância da participação popular na gestão pública;
- A melhoria do sistema PARTICIPA-DF, que tornou mais fácil o envio de solicitações.

# INDICADORES

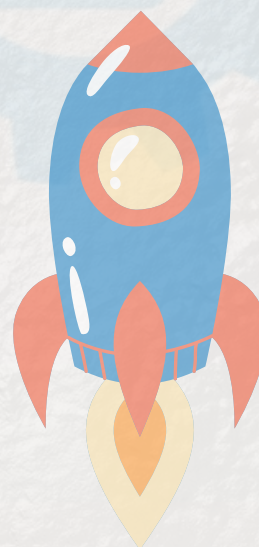
1º Semestre de 2023:

INDICADOR	METAS 2023	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	Resultado 2023
QUALIDADE DA RESPOSTA	50%	52%	57%	54%	62%	56%
RESOLUTIVIDADE	42%	36%	40%	36%	36%	37%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	68%	68%	72%	70%	76%	72%
RECOMENDAÇÃO	78%	78%	78%	78%	81%	79%

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 15/03/2024

As informações apresentadas demonstram que a Ouvidoria da Saúde superou as metas de 03 indicadores pactuados no plano de ação de 2023.

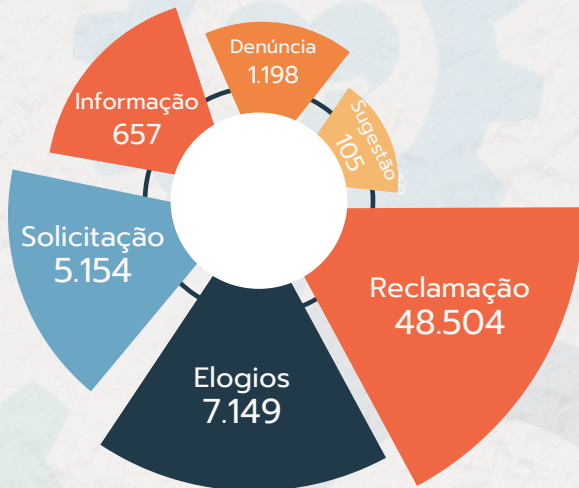
Cabe mencionar que, as respostas dos usuários às pesquisas de satisfação, no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), fornecem subsídios à governança de dados e serviços para a tomada de decisões.



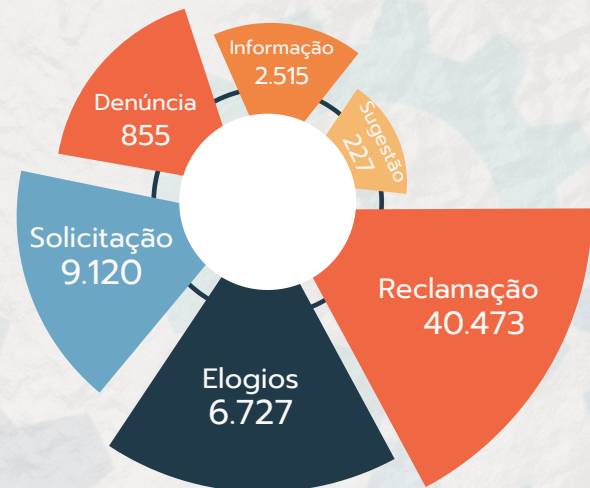
# TIPOLOGIAS

2023

2023:



2022:



Em 2023, houve um aumento geral no número de manifestações recebidas pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal em comparação a 2022. Especificamente:

- O número de reclamações aumentou de 40.473 para 48.504.
- As solicitações diminuíram de 9.120 para 5.154.
- Os elogios aumentaram de 6.727 para 7.149.
- As informações diminuíram de 2.515 para 657.
- As denúncias aumentaram de 855 para 1.198.
- As sugestões diminuíram de 227 para 105.

Esse panorama indica um possível aumento nas preocupações e questões levantadas pelos cidadãos em relação aos serviços de saúde prestados pelo Estado, com um destaque particular para um aumento significativo nas denúncias.

# ASSUNTOS

2023

Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados de 2023 com relação à 2022 (10 assuntos mais demandados):

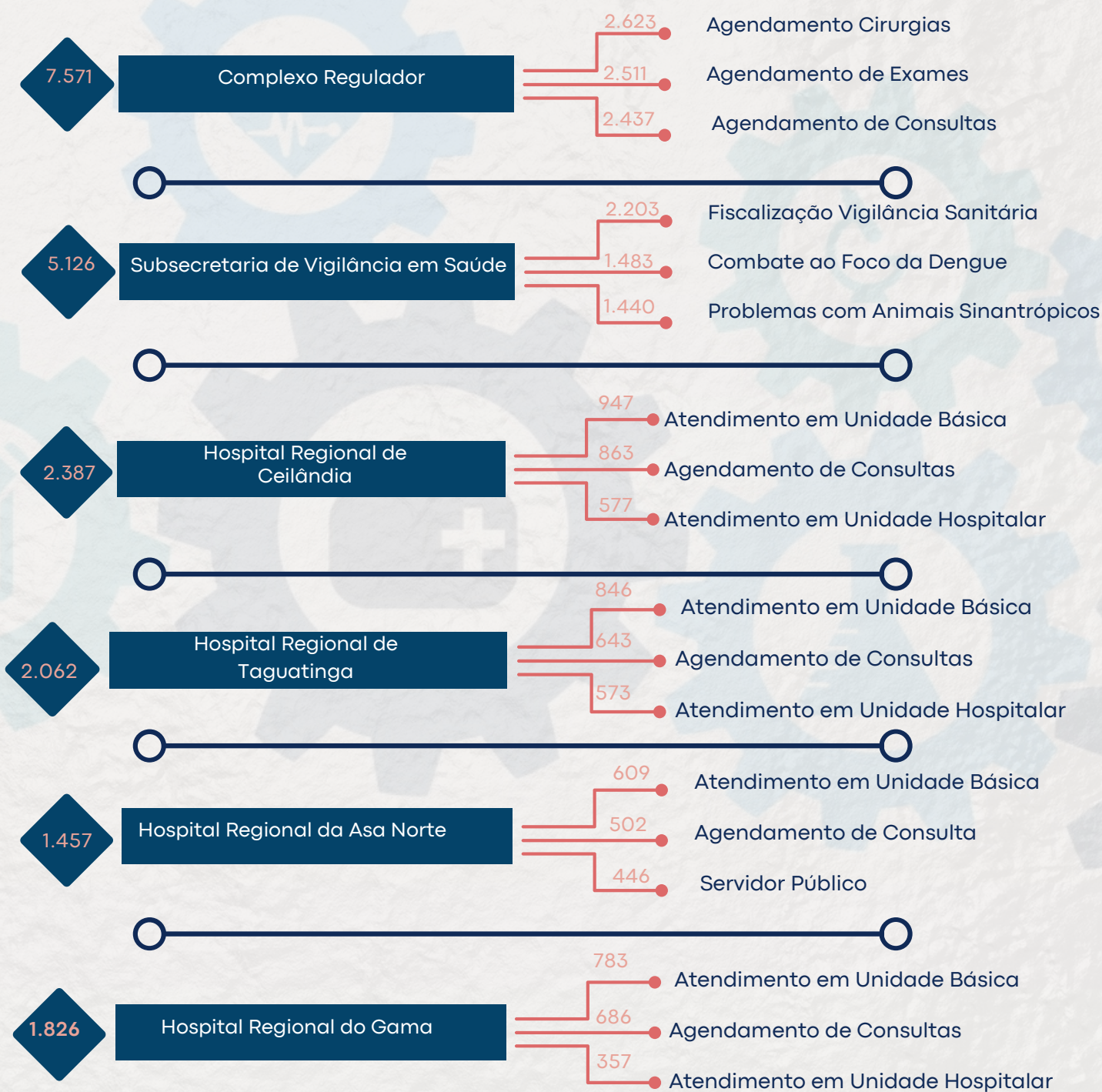
<b>MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA SES-DF EM 2022 E 2023 (10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM CADA ANO E REPRESENTATIVIDADE DESSA PARTE FRENTE AO TOTAL)</b>			
<b>2022</b>		<b>2023</b>	
<b>Agendamento de Consultas</b>	<b>7434</b>	<b>Agendamento de Consultas</b>	<b>7912</b>
<b> Servidor Público</b>	<b>5855</b>	<b>Atendimento em Unidade Básica de Saúde</b>	<b>6627</b>
<b>Atendimento em Unidade Básica de Saúde</b>	<b>5718</b>	<b>Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	<b>5416</b>
<b>Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	<b>4355</b>	<b>Agendamento de Cirurgias</b>	<b>5336</b>
<b>Agendamento de Cirurgias</b>	<b>4062</b>	<b> Servidor Público</b>	<b>5120</b>
<b>Atendimento Médico</b>	<b>3942</b>	<b>Agendamento de Exames</b>	<b>4349</b>
<b>Agendamento de Exames</b>	<b>3122</b>	<b>Atendimento Médico</b>	<b>3716</b>
<b>Combate ao Foco da Dengue</b>	<b>2086</b>	<b>Falta de medicamento</b>	<b>2253</b>
<b>Vacina Covid-19</b>	<b>1943</b>	<b>Fiscalização Vigilância Sanitária</b>	<b>2212</b>
<b>Atendimento em UPA</b>	<b>1296</b>	<b>Atendimento em UPA</b>	<b>1565</b>
<b>Total 10 assuntos mais recorrentes</b>	<b>39813</b>	<b>Total 10 assuntos mais recorrentes</b>	<b>44506</b>
<b>Total Geral</b>	<b>59917</b>	<b>Total Geral</b>	<b>62773</b>
<b>Repercussão dos 10 assuntos mais recorrentes frente ao total</b>	<b>66,45%</b>	<b>Repercussão dos 10 assuntos mais recorrentes frente ao total</b>	<b>70,90%</b>

**Observação importante: os assuntos Vacina Covid-19 e Combate ao Foco da Dengue deixaram de aparecer em 2023 dentre os 10 assuntos mais recorrentes. Em 2023 surgiu entre os assuntos mais recorrentes o assunto Fiscalização em Vigilância Sanitária e Falta de medicamento.**

# UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2023

Três assuntos mais recorrentes





# PROJETOS EM OUVIDORIA

3º 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. São realizadas reuniões com as Ouvidorias Seccionais e os Relatórios estão publicados no sítio eletrônico da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (<https://www.saude.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria>)

**02**

Definição do instrumento de análise e metodologia da qualidade de respostas, cujo 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 de capacitação para ouvidores e interlocutores (início das tratativas) e Guia Prático da Rede de Ouvidorias da Saúde (em fase de revisão).

# NOSSA EQUIPE

## UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida

Assessora: Sarah Oliveira Guimarães

Celi Barros Oliveria

## GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

Gerente: João Batista de Oliveira

Adriana Maria Gonçalves Lorenço

Daiane Dias Dantas

Núria Débora Bezerra de Souza

## GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DA QUALIDADE

Gerente: Muriele Ferreira de Melo

Giovanna Cunha Medeiros

Kalló Antunes da Silva

Leina Souza de Oliveira

Patrícia Pessoa Borges

Patrícia Ferreira Dias

Samara Santos Araújo

AGRADECEMOS  
A PARCERIA!

