



RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

3º 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, 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 atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SES-DF envolvem tramitação de manifestações, 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 atividades 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

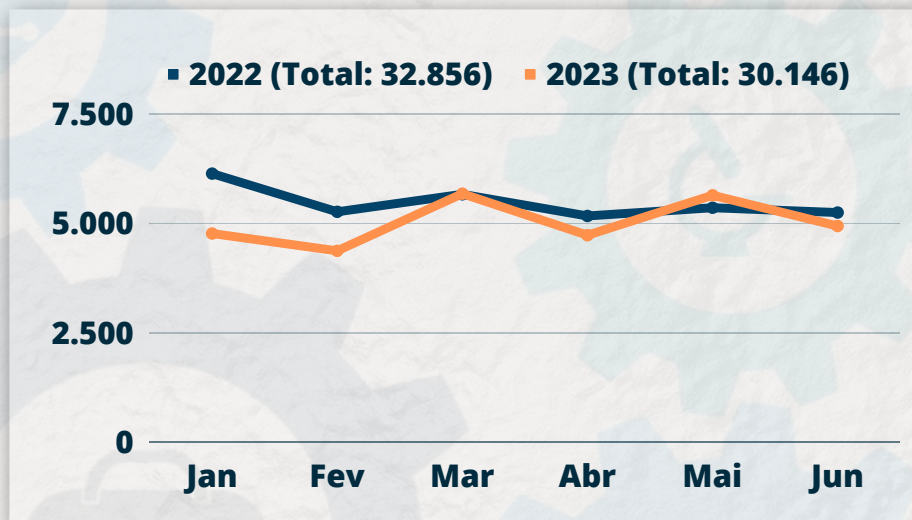
1º Semestre de 2023:

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

SIC - (LAI)

Serviço de Informação ao Cidadão:

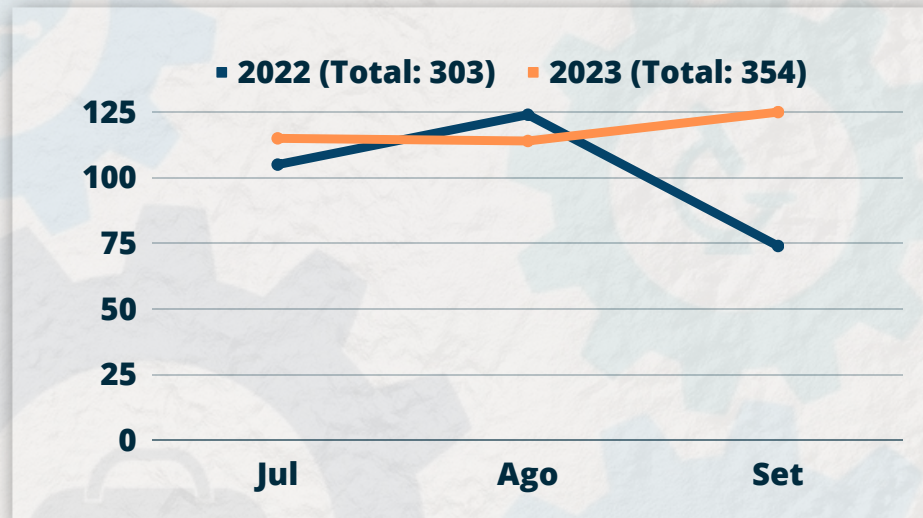
3º Trimestre de 2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

354

16,8%

a mais do que o número de LAIS registradas no mesmo período de 2022.



De acordo com o Painel Público de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), no 3º Trimestre de 2023 foram recebidas 354 solicitações, um aumento de 16,8% em relação ao mesmo período de 2022, quando foi recebido um total de 303 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.

O aumento no número de solicitações recepcionadas é um sinal positivo, pois indica que a população está cada vez mais interessada em participar da gestão pública por meio do controle social.

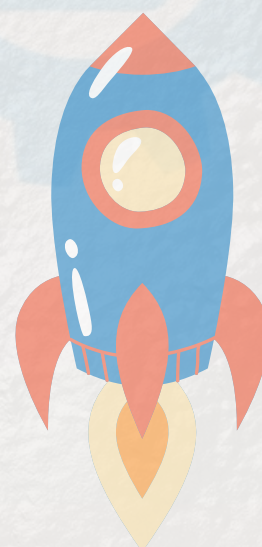
INDICADORES

1º Semestre de 2023:

INDICADOR	METAS 2023	1º TRI	2º TRI	3º TRI
QUALIDADE DA RESPOSTA	50%	53%	57%	55%
RESOLUTIVIDADE	42%	36%	39%	35%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	68%	69%	72%	70%
RECOMENDAÇÃO	78%	79%	78%	79%

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 26/10/2023

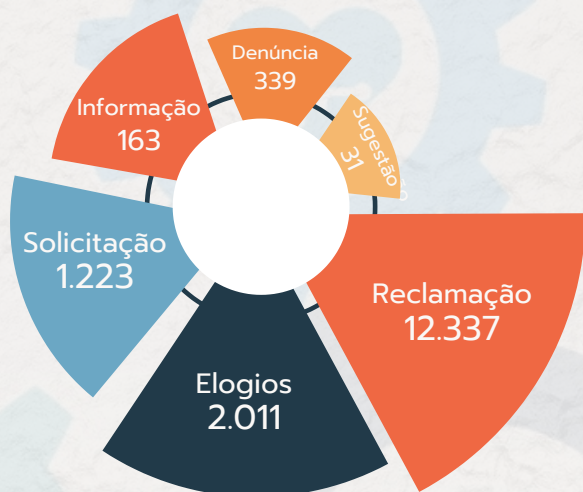
Os usuários podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), cujos dados gerados podem ser utilizados na governança de serviços. Analisando os dados, pode-se perceber que a Ouvidoria da Saúde já alcançou as metas de 03 indicadores pactuados no plano de ação de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



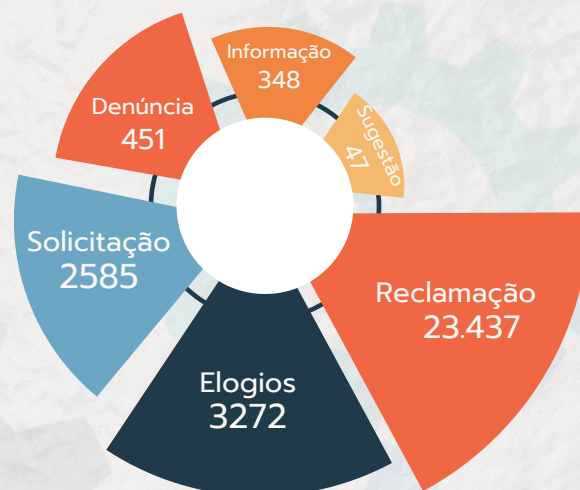
TIPOLOGIA

2023

3º Trimestre de 2023:



1º Semestre de 2023:



A tipologia "Reclamação" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 3º trimestre de 2022 foram registradas 8.849 manifestações e no mesmo período de 2023 foram registradas 12.337.

Merece destaque o fato de que a SES-DF é órgão mais elogiado do Governo do Distrito Federal. No 2º trimestre de 2023 este órgão concentrou 43,02% de todos os elogios destinados ao Executivo Local.

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

Percebe-se, também, leve redução das manifestações registradas sob a tipologia "Denúncia" em comparação com o 1º semestre de 2022 em 7,4%.

Novamente a tipologia "Elogio" foi a segunda mais recorrente com 3.272 manifestações..

ASSUNTOS

3º Trimestre de 2023

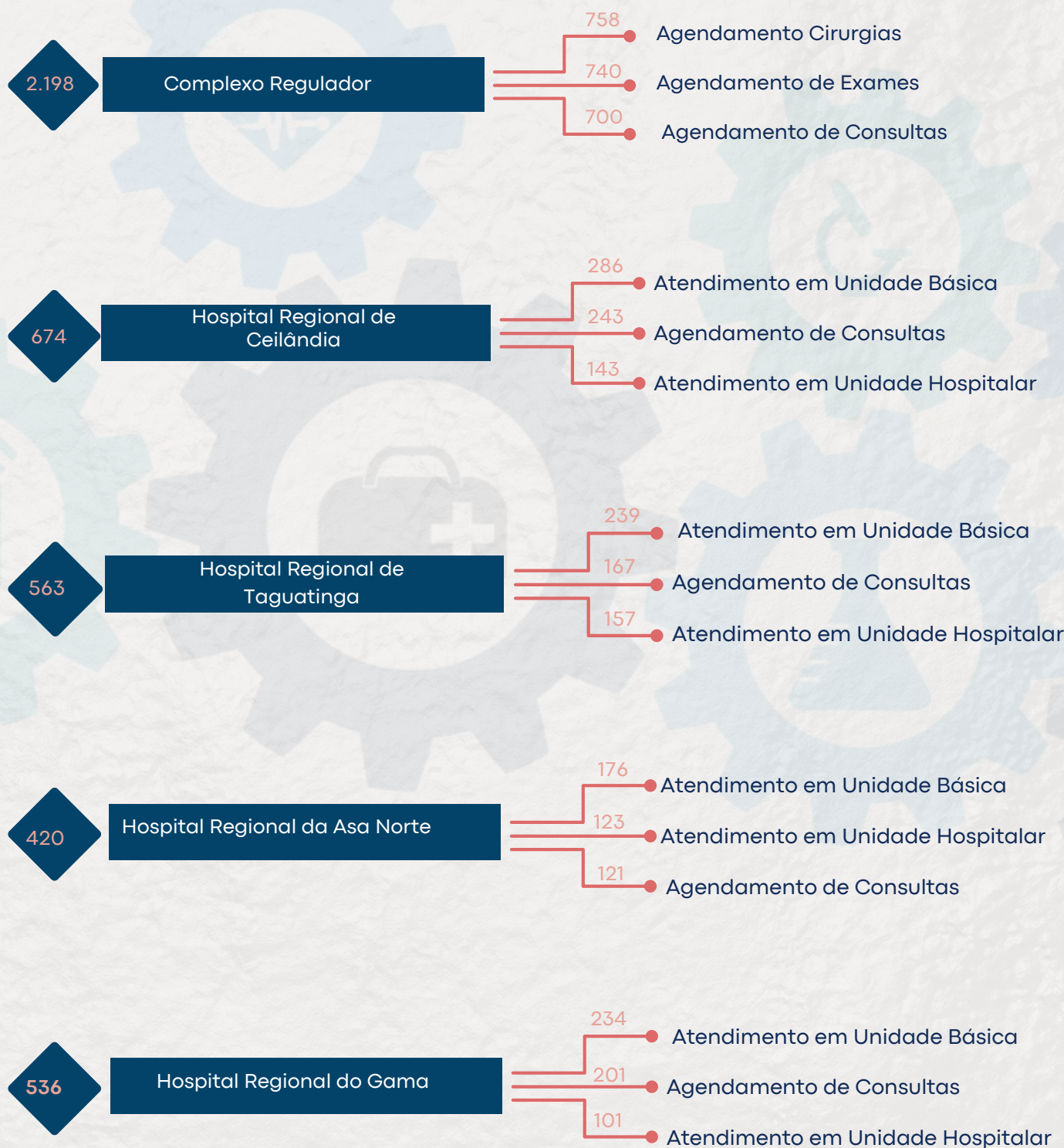
Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 3º Trimestre de 2023:

ASSUNTOS	TIPOLOGIAS							
	QT.	%	RE	SO	EL	SU	IN	DE
Agendamento de Consultas	2.223	13,8%	1.820	355	-	-	44	-
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	1.920	11,9%	1.483	29	399	-	3	5
Agendamento de Cirurgias	1.498	9,3%	1.291	160	-	-	46	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	1.438	8,9%	1.068	26	328	7	-	7
Agendamento de Exames	1.290	8,0%	1.127	151	-	-	11	-

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 terceiro trimestre de 2023, os temas mais requisitados foram "Agendamento de Consultas", "Atendimento em Unidade Básica de Saúde" e "Agendamento de Cirurgias". 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 16.104 manifestações recebidas no período (3º trimestre de 2023).

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

3º Trimestre de 2023



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

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 de capacitação para ouvidores e interlocutores (início das tratativas)..

NOSSA EQUIPE

UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida

Assessora: Sarah Oliveira Guimarães

Celi Barros Oliveria

Luciene Silva Macêdo

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

Gonçalo Camargo de Lacerda

Kalló Antunes da Silva

Leina Souza de Oliveira

Patrícia Pessoa Borges

Patrícia Ferreira Dias

Samara Santos Araújo

**AGRADECEMOS
A PARCERIA!**

