



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

# Plano de Ação

2023

**UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA - SES/DF**

Rede SIGO-DF



# 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 nas subsecretarias do órgão 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, dentre outras atividades designadas pela Controladoria Setorial da Saúde.

# Diagnóstico

## Total de Manifestações

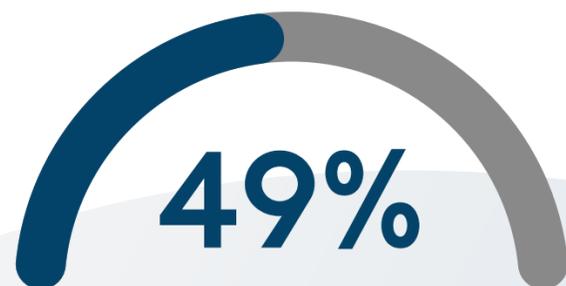
Em 2021 (dados de 1º janeiro a 31 de dezembro), a unidade contabilizou 60.363 registros de manifestações e 59.917 em 2022. Ao analisar os períodos, percebe-se uma redução da quantidade de manifestações recebidas em 2022 de aproximadamente 2%. O gráfico abaixo permite acompanhar a evolução mensal das demandas do órgão comparando os anos de 2021 e 2022.



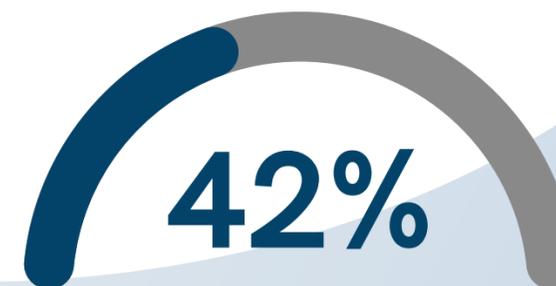
# Indicadores

Apresentamos abaixo os principais indicadores de ouvidoria alcançados em 2022. A ouvidoria registrou uma leve queda no desempenho em relação ao pactuado no plano de ação da unidade.

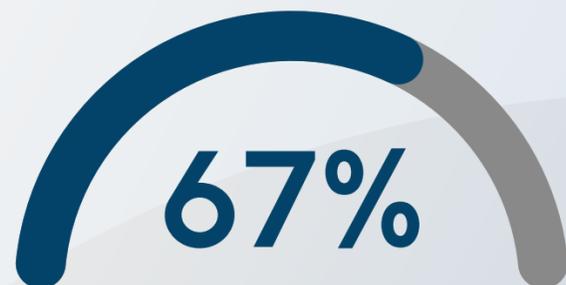
Qualidade da Resposta



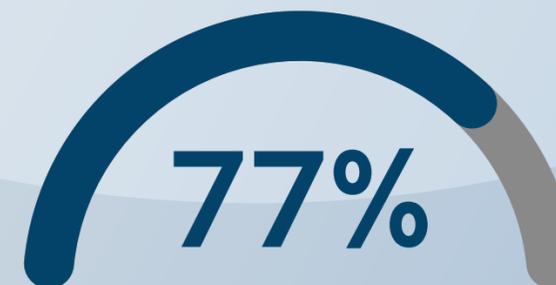
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



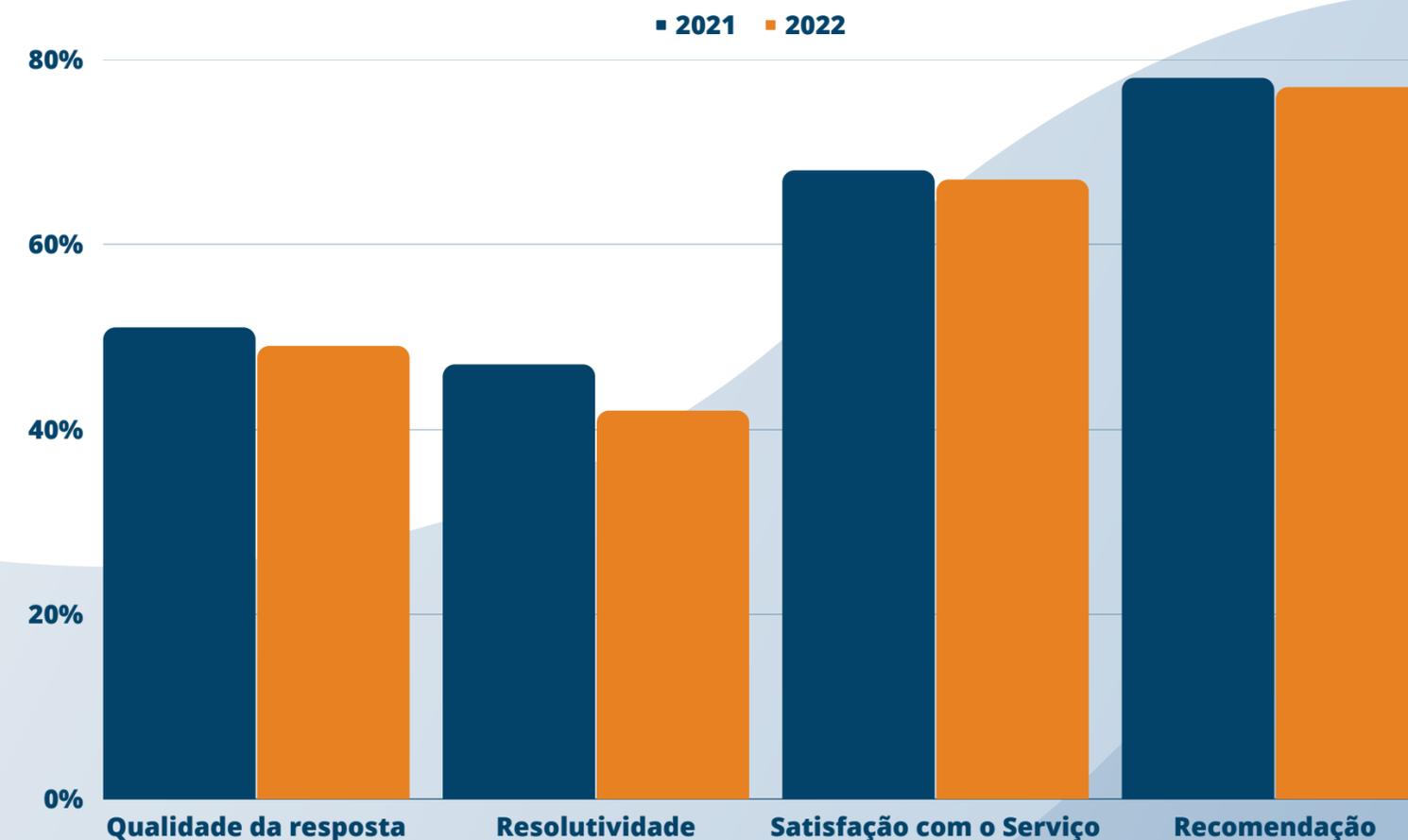
Recomendação



# Indicadores

Entre os principais fatores que podem ter contribuído para a queda dos indicadores em 2022 destacam-se:

- Redução de quase 20% da participação do cidadão em relação a avaliação da resposta de Ouvidoria. Em 2021 foram avaliadas 13.142 e em 2022, 10.725;
- Crescimento expressivo do indicador resolutividade em 2020/2021 de 8 por cento (8%), sendo que as demandas do Covid-19 foram um dos assuntos mais discutidos e resolvidos durante o período. Atualmente, o assunto é inexpressivo;
- Retorno dos serviços mais procurados pela população do DF: agendamento de consulta e atendimento em Unidade Básica de Saúde. Outra inferência é que pode ter ocorrido demandas reprimidas em virtude da suspensão de alguns serviços durante a pandemia;
- Déficit de servidores das Ouvidorias Seccionais.



# Indicadores

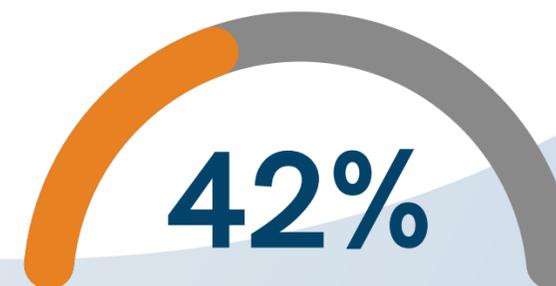
## Metas para 2023

Após análise dos dados, e de acordo com os números alcançados em 2022, foram definidas as metas para o ano de 2023:

Qualidade da Resposta



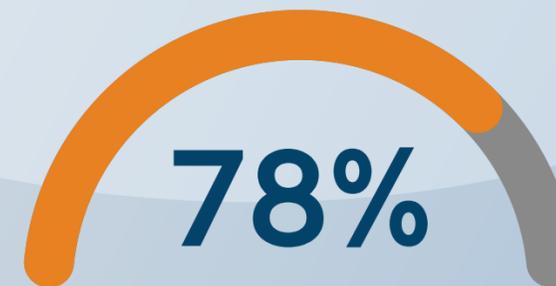
Resolutividade



Satisfação com o Serviço



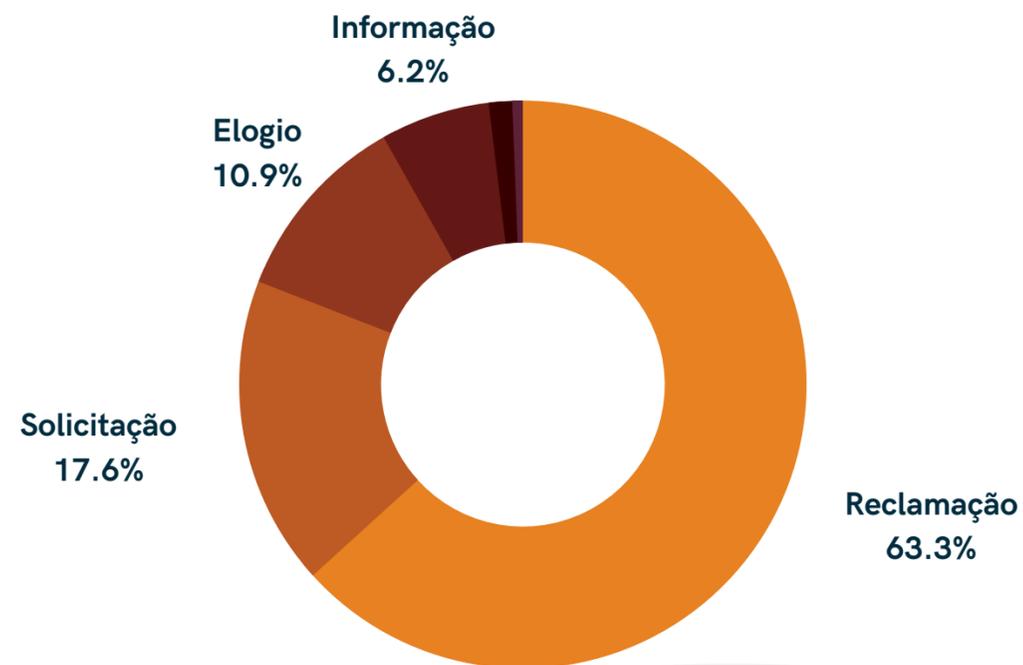
Recomendação



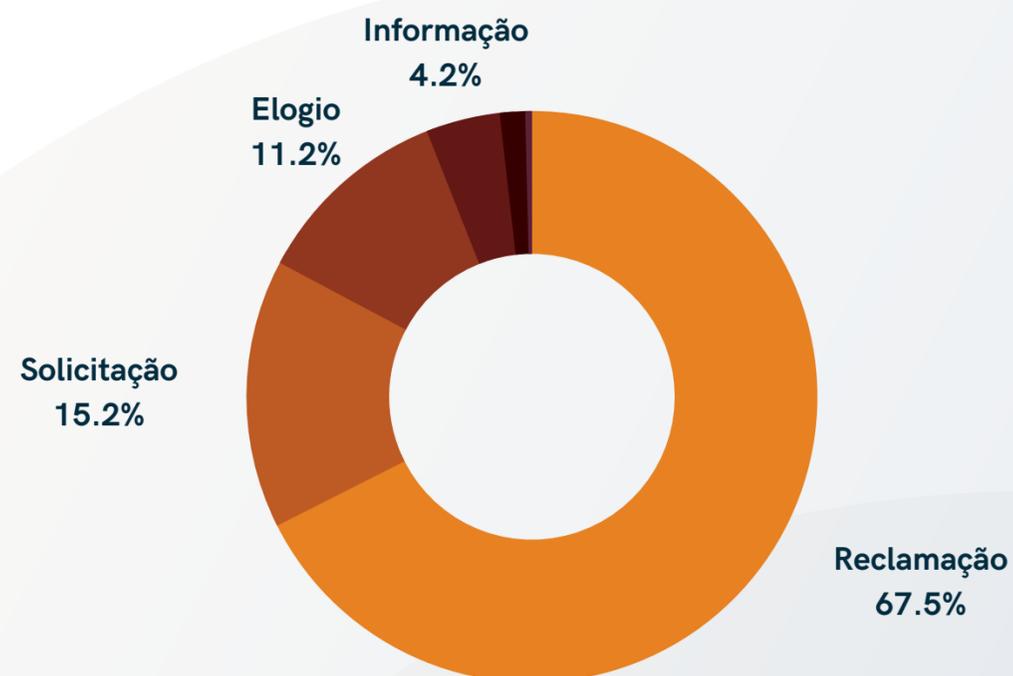


# Tipologia

**2021:**



**2022:**



A tipologia “Reclamação” foi a classificação mais recorrente nos anos de 2021 e 2022. Nos períodos, foram registradas, respectivamente, 38.189 e 40.473 demandas

Os motivos das reclamações são diversos. No assunto agendamento de consulta, por exemplo, o cidadão costuma reclamar quanto da demora do agendamento de consulta.

As manifestações sobre agendamento de consultas, de exames e de cirurgias são assuntos que estão sendo monitorados desde o 2º semestre de 2022. No entanto, em 2023, essa ação foi adaptada com objetivo de alcançar mais efetividade. Dessa forma, o novo projeto se desdobra na padronização e publicação de relatórios pelas ouvidorias hospitalares com o foco na governança de serviços. Dessa maneira, o relatório traz uma análise das questões mais recorrentes apresentadas pelo cidadão por meio das manifestações de ouvidoria com sugestão de melhoria do serviço pela gestão.

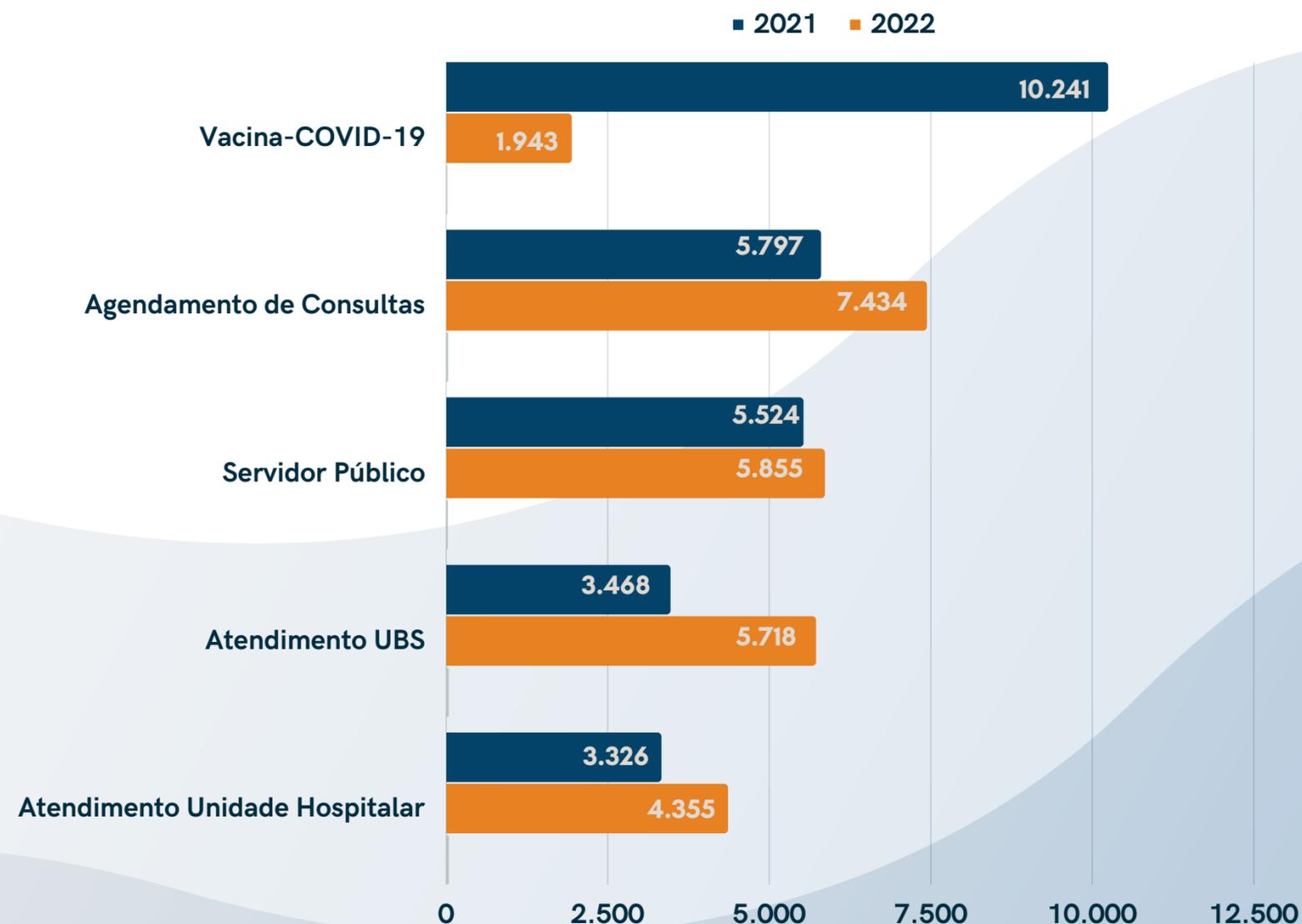


# Assuntos Recorrentes

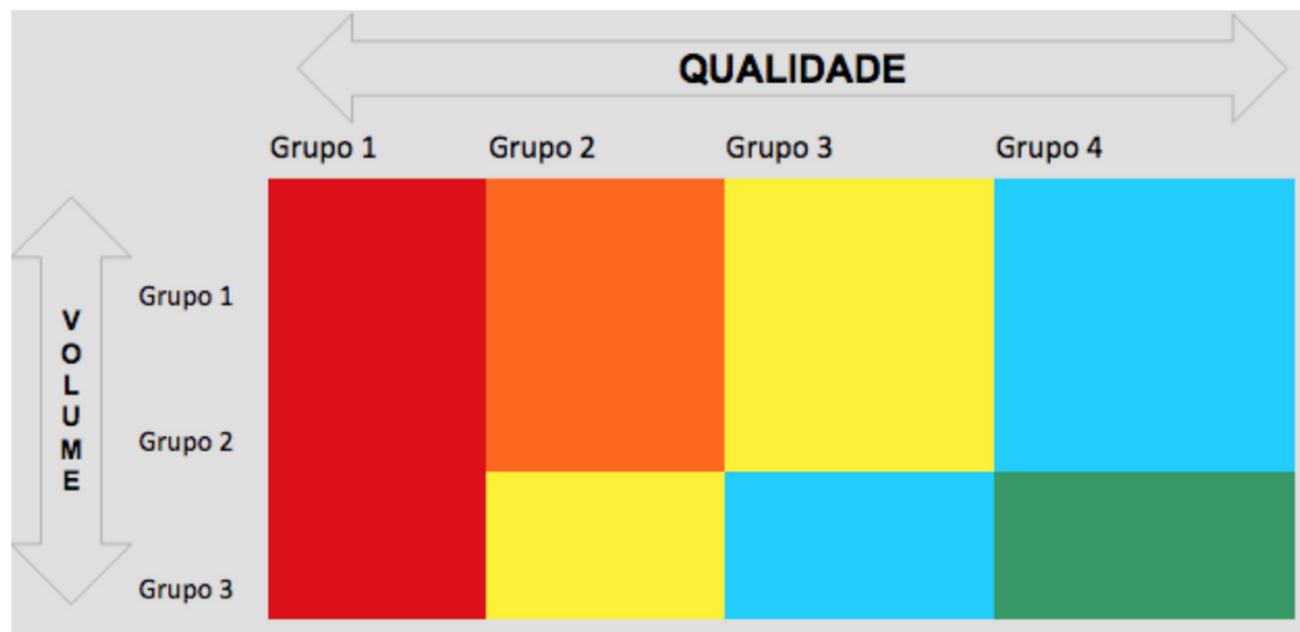
## Agendamento de Consultas foi o assunto mais recorrente em 2022.

Verificamos que, em 2021, o assunto mais demandado foi “vacinação COVID-19”. Já em 2022, o tema “agendamento de consultas” foi o mais recorrente, o que também ocorreu em 2019 e 2020, anos anteriores à pandemia.

Na comparação ao lado, verifica-se mudança de tendência com relação aos assuntos. Isso ocorreu por conta das repercussões geradas pela pandemia do novo Coronavírus. Como o controle da pandemia ocorreu a suspensão do estado de emergência na Saúde e normalização dos serviços públicos relacionados com consultas, exames e cirurgias.



# Matriz de Análise



A análise indica que as metas da Ouvidoria da SES-DF para 2022 foram muito ousadas e precisam ser revistas devido à demanda reprimida causada pela suspensão de serviços. A SES-DF fechou o ano passado no quadrante vermelho da Matriz de Riscos, com alto volume de manifestações e indicadores de qualidade abaixo da meta SIGO.

Os resultados positivos alcançados na dimensão qualidade na saúde no Distrito Federal foram justificados pela suspensão do estado de emergência e pela liberação dos acessos aos serviços públicos de saúde, consultas, exames e cirurgias eletivas, que voltaram a fluir normalmente nas unidades de saúde. Com isso, os indicadores retornaram ao padrão anterior.

# Projeto

## Relatório Resolutivo

A Ouvidoria da Saúde sugere que, para uma contribuição mais efetiva na governança de serviços, os 3 assuntos mais demandados nas manifestações de ouvidoria precisam de análises mais detalhadas. Para isso, cada hospital deve publicar seu próprio relatório, que contenha informações mínimas para auxiliar na tomada de decisão dos gestores em relação a todos os níveis de atenção.

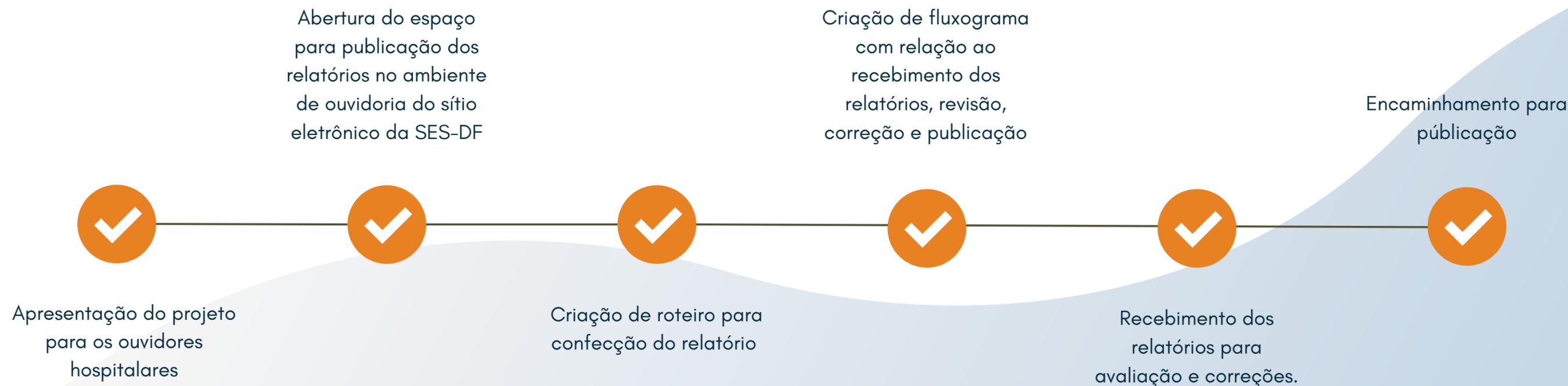
Nesse sentido, a meta é a publicação de um relatório trimestral por cada ouvidoria hospitalar (16) dentro das diretrizes estipuladas pela Unidade Setorial de Ouvidoria.

O resultado esperado envolve a intervenção da ouvidoria hospitalar nos serviços prestados com o intuito de melhorar a humanização no atendimento e melhoria da satisfação do cidadão usuário dos serviços públicos de saúde.



# Cronograma

Linha do tempo para as atividades e iniciativas:





# Cronograma e prazos

AÇÕES	PARAMÊTROS	DATA INICIO	DATA FIM
Apresentação do projeto e diretrizes para os ouvidores hospitalares	Reuniões com as ouvidorias hospitalares para alinhamentos gerais sobre o projeto	16/05/2023	30/06/2023
Abertura do espaço para publicação dos relatórios no ambiente de ouvidoria do sítio eletrônico da SES-DF	Encaminhamento de processo para ASCOM (responsável pelo template da página da SES)	15/07/2023	15/01/2024
Criação de roteiro para confecção do relatório	GEACO ficará responsável pela confecção do relatório	16/05/2023	16/05/2023
Criação de fluxograma com relação ao recebimento dos relatórios, revisão, correção e publicação	Unidade Setorial de Ouvidoria e GEACO	22/05/2023	30/06/2023
Recebimento dos relatórios para avaliação e correções	Unidade Setorial de Ouvidoria e GEACO	01/07/2023	15/07/2023
Encaminhamento para publicação	Unidade Setorial de Ouvidoria e GEACO	15/07/2023	30/07/2023

# 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:* Raphael Soares Damásio  
Giovanna Cunha Medeiros  
Gonçalo Camargo de Lacerda  
Kalló Antunes da Silva  
Leina Souza de Oliveira  
Muriele Ferreira de Melo





# Dúvidas? Entre em contato:



**Telefone**

162



**Site**

<https://www.participa.df.gov.br>



**Email**

[ouvidoria@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.df.gov.br)

**Agradecemos a parceria!**

