



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Controladoria Setorial da Saúde
Unidade Setorial de Ouvidoria



RELATÓRIO (1º TRIMESTRE) OUVIDORIA DA SAÚDE 2022

Produzido por Alex Alonso Arja (Administrador)

Aprovado por Raphael Soares Damásio (Chefe da Unidade Setorial Ouvidoria
- Substituto)

VISÃO GERAL – DIAGNÓSTICO

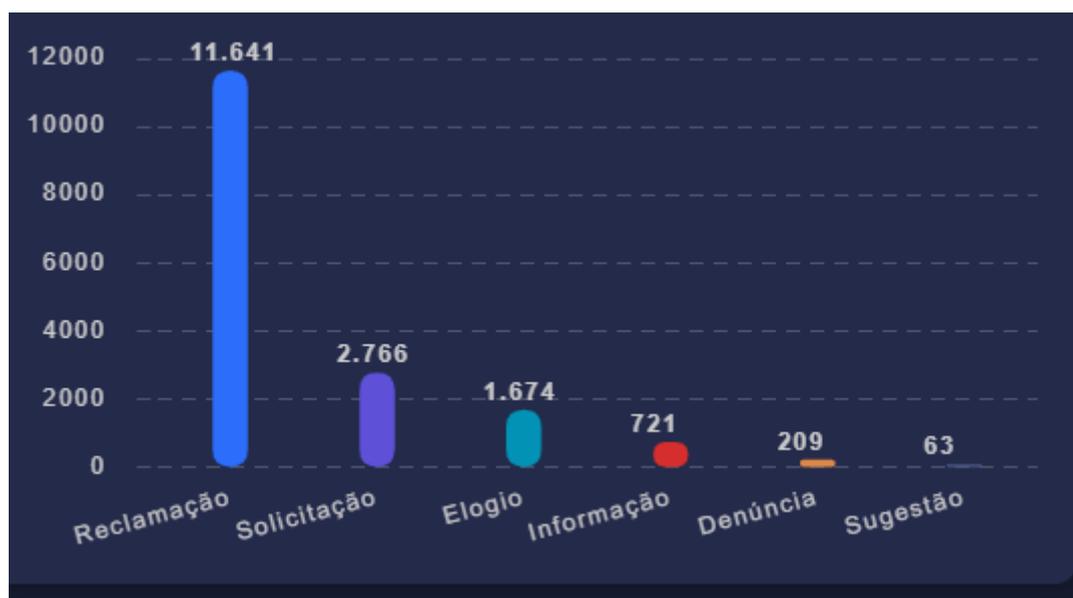
➤ Número Total de Manifestações do Período

No 1º Trimestre de 2022, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF em conjunto com as suas unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores da SES, receberam:

VOLUME GERAL DE DEMANDAS

- **17.074** manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF (Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal - OGDF);
- **540** demandas oriundas do Ouvidor SUS (Sistema de Ouvidoria do Ministério da Saúde);
- **266** pedidos de Lei de Acesso à Informação (Oriundos do e-SIC, que é o sistema oficial para solicitação de LAI).

➤ QUANTIDADE & PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO – 1º TRIMESTRE

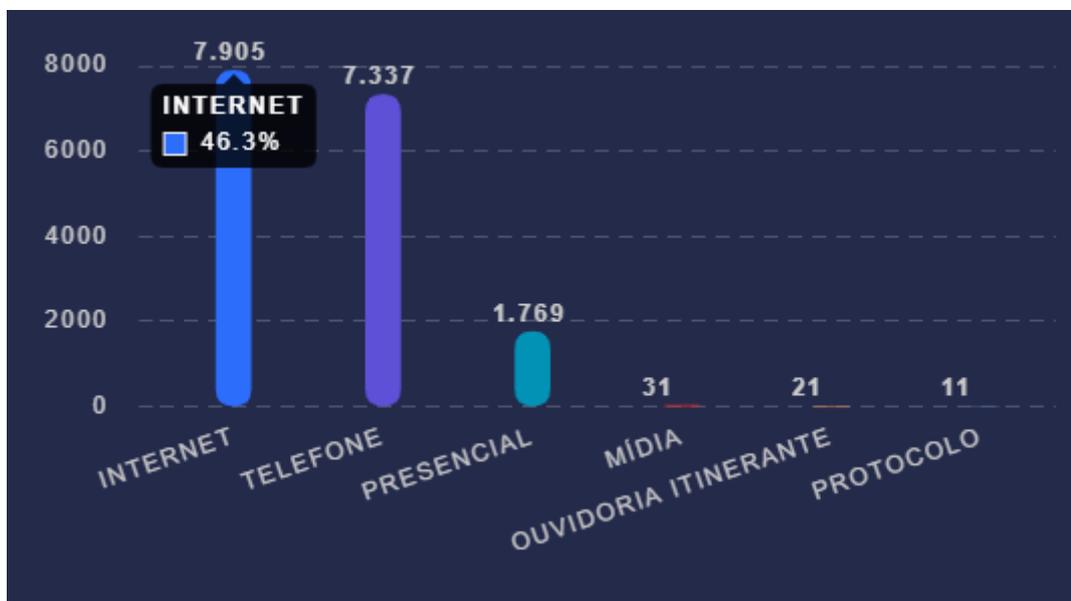


<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 1

No 1º trimestre de 2022 a quantidade de reclamações na SES representa 68,17% do número total de 17.074 manifestações.

➤ **QUANTIDADE & PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR ACESSO - 1º TRIMESTRE**

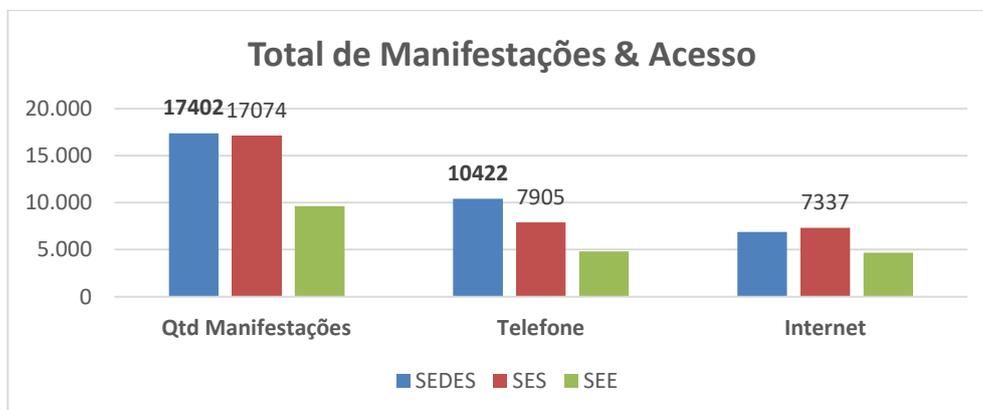


<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 2

A internet foi o meio de acesso mais utilizado pelos usuários **no 1º Trimestre**, seguido pelo uso do telefone. **Ambos representam 89,3%** dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos na hora de registrar suas manifestações na Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

➤ **Comparativo entres as 3 Ouvidorias com maior número de demandas no 1º Trimestre no DF.**



<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 3

De acordo com os relatórios extraídos do sistema OUV-DF, a Secretaria

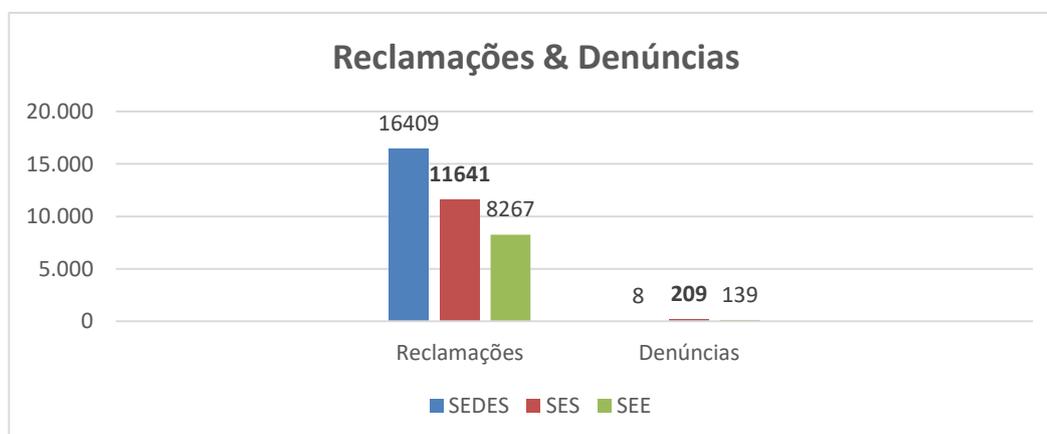
de Desenvolvimento – SEDES terminou o 1º Trimestre de 2022 como a Seccional com maior volume de manifestações, contabilizando um total de **328** manifestações a mais que a Secretaria de Saúde – SES. Esse fato é inédito desde a criação do OUV-DF. A SES, até este momento, sempre superou as demais Ouvidorias da rede SIGO-DF no volume de demandas.

Índices	% Meta SES 2022	Alcançado no 1º tri SES	Alcançado no 1º tri SEDES	Alcançado no 1º tri SEE
Recomendação	80	77	63	77
Satisfação	70	68	49	65
Qualidade da Resposta	54	51	27	43
Resolutividade	49	46	23	38

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 4

Nota-se que a Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento SEDES, recebeu 328 manifestações a mais que a Ouvidoria da Secretaria de Saúde no exercício do 1º trimestre de 2022. Observa-se também, que, embora a SEDES tenha superado a SES no total de manifestações, os percentuais dos índices de Resolutividade e Qualidade da Resposta da SEDES representam aproximadamente metade dos índices obtidos na SES.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 5

Apesar da pequena diferença quantitativa no total de manifestações da

SEDES para a SES (tabela 3), quando analisamos por tipo de manifestação essa diferença muda significativamente. A SEDES obteve **4.768 reclamações** a mais do que a SES. Em contrapartida, a SES teve **199 denúncias** a mais que a SEDES, conforme a tabela 5.

➤ **ASSUNTOS MAIS RECORRENTES – 1º TRIMESTRE DE 2022**

1. Agendamento de Consultas 1.759	2. Servidor Público 1.415	3. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde) 1.359	4. Atendimento médico 1.336
5. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) 1.150	6. Vacina COVID-19 1.102	7. Agendamento de Cirurgias 845	8. Agendamento de Exames 685
			9. Combate ao foco da dengue 580
			10. Fiscalização Coronavírus (Descumprimento de orientações de saúde) 445

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos> (1º Trimestre - 2022)

➤ **ASSUNTOS MAIS RECORRENTES – 4º TRIMESTRE DE 2021**

1. Vacina COVID-19 1.990	2. Agendamento de Consultas 1.678	3. Servidor Público 1.196	4. Atendimento médico 1.073
5. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde) 1.062	6. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) 878	7. Agendamento de Cirurgias 719	8. Agendamento de Exames 559
			9. Cartão de vacina 422
			10. Falta de medicamento 401

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos> (4º Trimestre - 2021)

Observa-se que no primeiro trimestre de 2022, o assunto “agendamento de consultas” voltou a ser o assunto mais demandado na Ouvidoria da Secretaria de Saúde do DF. Cabe-nos ressaltar que a sazonalidade pode modificar os assuntos mais urgentes e importantes para a população, como no caso da pandemia da COVID-19. No entanto, assuntos como “agendamentos de consulta”, “agendamento de cirurgia” e “agendamento de exames”, por serem sensíveis e de extrema importância, permanecem entre os 10 assuntos mais demandados pela população, que anseia por providências efetivas que possam diminuir ou até mesmo erradicar este problema.

PROJETOS

1. Informações Gerais do Projeto

NOME DO PROJETO	QUALIDADE DAS RESPOSTAS
Objetivo(s) do mapa estratégico(s) apoiado(s)	Melhorar a qualidade de resposta das manifestações.
Programa vinculado	Plano de Ação Unidade de Ouvidoria Setorial 2022
Subprograma vinculado	

2. Descrição do projeto

O objetivo é apresentar para os Gestores e responsáveis pelas Ouvidorias seccionais e Interloquções de Ouvidorias como a equipe da GEACO reavaliará tais manifestações citadas. Ressalta-se que esta gerência irá analisar as demandas “não resolvidas” das caixas de Ouvidorias seccionais e Interloquções de Ouvidorias, localizadas no sítio <https://www.ouv.df.gov.br/> (OUV.DF), de forma individualizada e respeitando suas particularidades. Por fim, cabe destacar que o objetivo das reavaliações é fortalecer a parceria da GEACO com as Ouvidorias seccionais e Interloquções de Ouvidorias, para melhorar a qualidade de resposta das manifestações, o padrão de resposta dentre outros. Tais ações serão executadas com apoio técnico desta gerência e sempre pautado nas recomendações da Ouvidoria Geral e normativos vigentes, buscando o melhor atendimento possível ao cidadão.

3.

Justificativa

Reavaliar a QUALIDADE DAS RESPOSTAS é fundamental para que as Ouvidorias e Interloquções de Ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESEDF) possam aprimorar o serviço prestado ao cidadão. As análises podem proporcionar melhorias na qualidade das respostas e aumento do padrão de resposta entre outros benefícios.

4. Metas do Projeto

Serão reavaliadas no 1º Trimestre 162 de um total de 1619 manifestações não resolvidas, representando uma amostragem de 10%.

5. Prazos do Projeto (cronograma)

- Definição do escopo do projeto – 01/01/2022 a 31/03/2022;
- Análise e avaliação de resultados – 01/04/2022 a 31/06/2022;
- Análise e avaliação resultados – 01/07/2022 a 30 /09/2022;
- Análise e avaliação de resultados – 01/10/2022 a 31/12/2022.

6. Benefícios Esperados

- Melhorar a qualidade das respostas das ouvidorias e interlocuções de acordo com o Manual de atendimento de Ouvidoria e normativas de Ouvidoria;
- Aperfeiçoar os padrões de respostas das manifestações;
- Focar na qualidade das respostas para identificar as falhas e assim corrigi-las;
- Fortalecer o canal de comunicação entre as ouvidorias, interlocuções, áreas técnicas e demais envolvidos no processo de análises das manifestações;
- Cumprir o plano de ação de 2022 da Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias.

7.

Etapas do Processo

Grandes Entregas	Trabalho necessário	Data Fim
ETAPA 1 (ACOLHIMENTO)	<ul style="list-style-type: none">• Não deixar manifestações paradas na caixa de entrada por mais de dois dias consecutivos. Manual de atendimento de Ouvidoria-SIGO-DF- 2ª edição-2021, página 47.	Até 2 dias
ETAPA 2 (ENCAMINHAMENTO)	<ul style="list-style-type: none">• Processo SEI;• Registro de providências;• Informação complementar;• Carta de serviço;• Correção de fluxo em até 10 dias.	Até 10 dias
ETAPA 3 (RESPOSTA PRELIMINAR)	<ul style="list-style-type: none">• Ausência de resposta preliminar;• Ausência de Linguagem cidadã.	Até 10 dias
ETAPA 4 (RESPOSTA DEFINITIVA E COMPLEMENTAR)	<ul style="list-style-type: none">• Ausência de resposta complementar;• Ausência de "Linguagem cidadã";• Ausência de conteúdo na resposta;• Ausência de encerramento;• Ausência de Pesquisa de Satisfação;	Até 20 dias

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de Linguagem Cidadã; • Ausência de proteção de dados; • Ausência de finalização do fluxo da demanda 	
--	--	--

8. Partes Interessadas (responsáveis)

Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal Ouvidoria Geral do Distrito Federal Ouvidorias seccionais da Saúde

9. Duração Prevista

DURAÇÃO PREVISTA	Data de início	01/01/2022	Data de término	31/12/2022
-------------------------	-----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

10. Equipe do Projeto

ÓRGÃO COORDENADOR	Controladoria-Geral do Distrito Federal		
DEMAIS ÓRGÃOS ENVOLVIDOS	Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e Secretaria de Estado de Saúde		
Patrocinador do Projeto	Área/Órgão	E-mail	Telefone
Thyerys Araruna Almeida	OUVIDORIA/SES	Thyerys.a.almeida@saude.df.gov.br	99933-4982

Aprovação

Brasília, 21 de Julho de 2022.

Coordenador do Projeto