



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



RELATÓRIO

(2º 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 2º 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

- **15.782** 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);
- **246** 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 – 2º TRIMESTRE

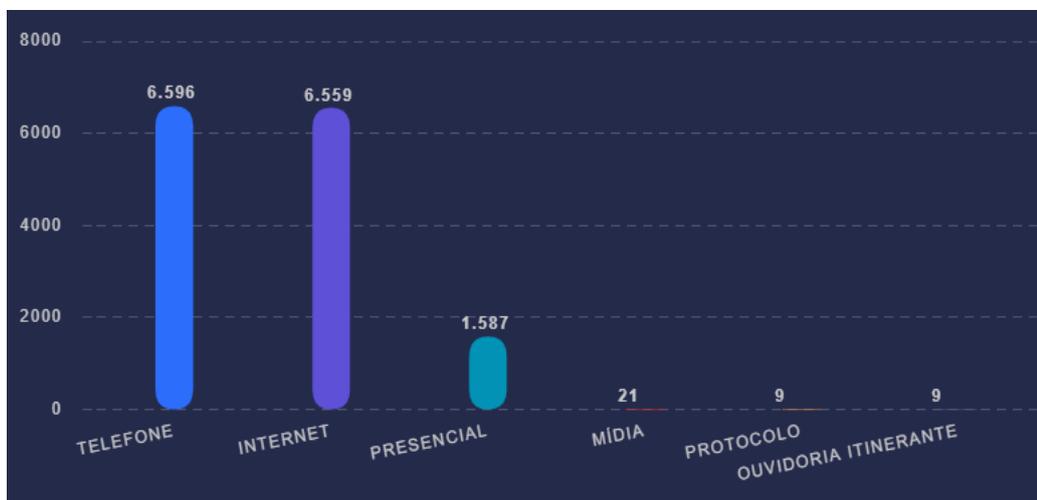


<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 1

No 2º trimestre de 2022 a quantidade de reclamações na SES representa 66,50% do número total de 15.782 manifestações. Nota-se uma redução de 1.292 manifestações do 1º para o 2º trimestre de 2022.

➤ **QUANTIDADE & PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR ACESSO - 2º TRIMESTRE**

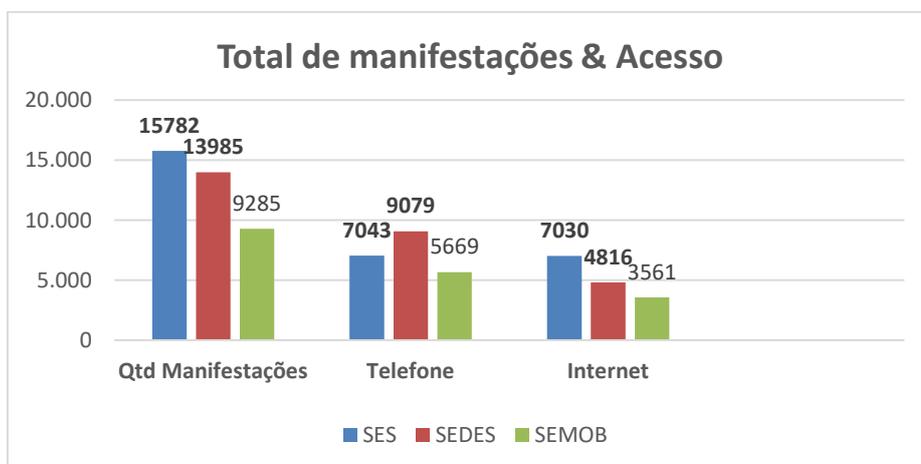


<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Tabela 2

O telefone foi o meio de acesso mais utilizado pelos usuários no **2º Trimestre**, seguido pelo uso da internet. **Ambos representam 89,1%** 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 2º Trimestre no DF.**



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

Tabela 3

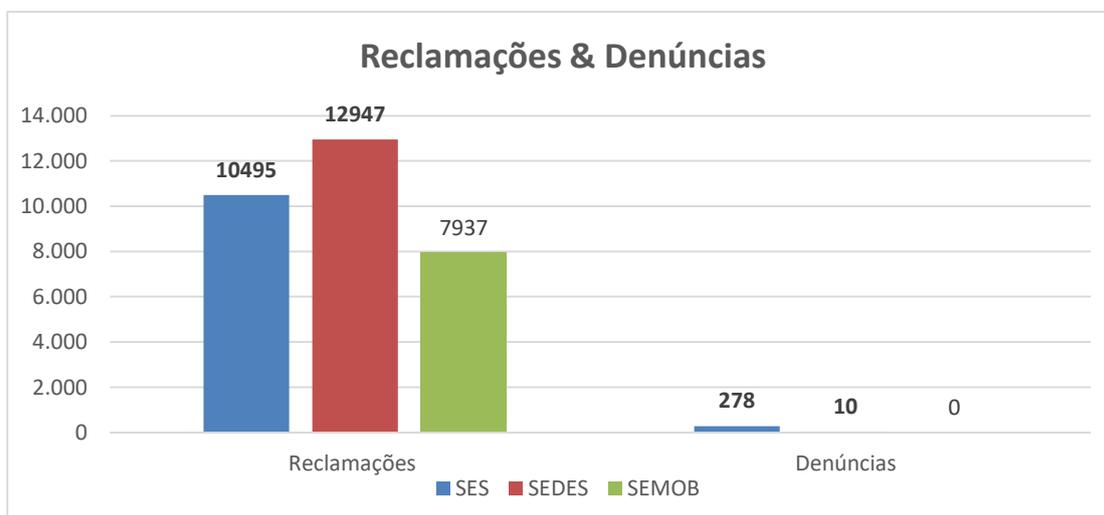
De acordo com os relatórios extraídos do sistema OUV-DF, a Secretaria de Saúde do DF – SES terminou o 2º Trimestre de 2022 como a Seccional com maior volume de manifestações, contabilizando um total de 1.797 manifestações a mais que a Secretaria de Desenvolvimento – SEDES, que ficou como a 2ª colocada; e 8.752 a mais que a Secretaria de Mobilidade – SEMOB, 3º colocada no ranking geral. Isso demonstra um volume expressivo de manifestações direcionadas à SES em relação as demais Seccionais de Ouvidoria subordinadas a Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Índices	% Meta SES 2022	Alcançado no 2º tri SES	Alcançado no 2º tri SEDES	Alcançado no 1º tri SEMOB
Recomendação	80	79	66	75
Satisfação	70	68	52	66
Qualidade da Resposta	54	48	32	50
Resolutividade	49	43	25	38

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

Tabela 4

Nota-se que, **exceto** no índice da qualidade da resposta (destacado em vermelho), a Secretaria de Saúde – SES supera as 2ª e 3ª colocadas em todos os índices estipulados pela Ouvidoria Geral do DF. Contudo, nenhuma das 3 Ouvidorias Seccionais atingiram a meta estipulada para a SES em 2022, conforme Tabela 4.



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

Tabela 5

A quantidade de reclamações na SES/DF **representa 66.5% do total de 15.782 manifestações**. Na SEDES, esse percentual **representa 92,6% do total de 13.985 manifestações**, e na SEMOB esse percentual **representa 85,5 % de um total de 9.285 manifestações**. Esses dados mostram o quanto a SES/DF é resolutiva, mesmo sendo o órgão mais demandado de todo o Distrito Federal. Quanto ao número de denúncias, a SES apresenta volume considerável, especialmente quando comparamos as 3 primeiras colocadas., conforme mostra a tabela 5.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES – 2º TRIMESTRE DE 2022

1. Agendamento de Consultas 1.742	2. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde) 1.653	3. Servidor Público 1.515	4. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) 1.216		
5. Atendimento médico 980	6. Agendamento de Cirurgias 915	7. Combate ao foco da dengue 780	8. Agendamento de Exames 735	9. Vacina COVID-19 450	10. Aplicação de inseticida pelo carro Fumacê 420

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

(2º Trimestre - 2022)

➤ 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)

Nota-se que o assunto “agendamento de consultas” é o assunto mais demandado na Ouvidoria da Secretaria de Saúde do DF, tanto no primeiro, quanto no segundo trimestre de 2022, conforme observamos nos cortes acima. Importante ressaltar que os assuntos “agendamentos de cirurgias e agendamentos de exames” também estão presentes entre assuntos mais demandados no mesmo período. A oferta e execução desses serviços pela SES é interdependente. Por isso, esses indicadores estão sendo monitorados no projeto estipulado no Plano de Ação 2022 da Unidade Setorial de Ouvidoria.

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 da Unidade de Ouvidoria Setorial 2022
Subprograma vinculado	

2. Descrição do projeto

O objetivo é apresentar para os Gestores e responsáveis pelas Ouvidorias seccionais e Interlocações 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 Interlocações 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 Interlocações 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 Interlocações de Ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF) 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%, para os 3 trimestres subsequentes de 2022.

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;	Até 20 dias

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de Pesquisa de Satisfação; • 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. Resultados alcançados no 2º Trimestre (01/04/22 a 30/06/22)

<ul style="list-style-type: none"> • Analisados 162 Protocolos; • 89 protocolos cumpriram e concluíram as 4 (quatro) etapas das respostas; • Foram emitidas 14 respostas complementares; • Realizados 16 pós atendimentos;
--

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

Aprovação

Brasília, 29 de Julho de 2022.

Coordenador do Projeto