



# RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

1º 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 (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.

# VISÃO GERAL

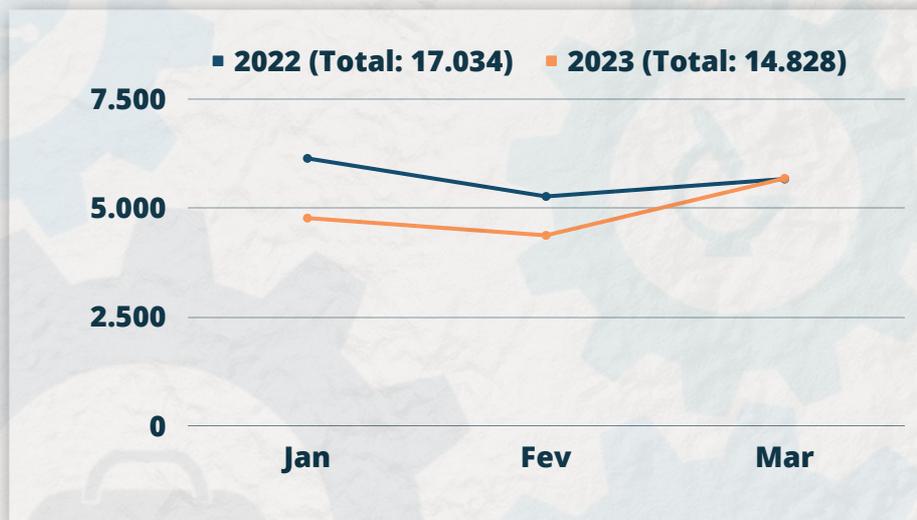
1º Trimestre de 2023:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

14.827

**13.5%**

a menos do que o número de manifestações registradas no 1º trimestre de 2022.



Observamos uma redução no total de manifestações recebidas via sistema PARTICIPA-DF no 1º trimestre de 2023, em comparação ao 1º trimestre de 2022, que pode ter sido ocasionada por alguns fatores, entre eles:

- 1) Redução no número de manifestações sob os assuntos "Vacina COVID-19" e "Cartão de Vacina", que totalizaram 1.417 manifestações no 1º trimestre de 2022 e 169 manifestações em 2023 (fonte: painel de Ouvidoria);
- 2) Migração do sistema OUV-DF para o sistema PARTICIPA-DF em dezembro de 2022 que exigiu adaptação dos operadores e usuários.
- 3) Por último, não observamos fatos relevantes ao sistema OUVIDOR SUS e não recebemos nenhuma informação do Ministério da saúde - MS que justifiquem a redução no número de demandas, assim como, a mudança no canal de atendimento.

# INDICADORES

1º Trimestre de 2023:

INDICADOR	METAS 2023	1º TRIMESTRE
QUALIDADE DA RESPOSTA	50%	54%
RESOLUTIVIDADE	42%	36%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	68%	70%
RECOMENDAÇÃO	78%	78%

Os cidadãos podem responder a pesquisas de satisfação no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), cujos dados gerados podem ser utilizados na governança de serviços.

Os ouvidores hospitalares e equipes utilizam o pré-atendimento e o pós-atendimento para equacionar dúvidas e sugerir que o cidadão preencha a pesquisa de satisfação, com potencial para melhorar o trabalho da ouvidoria e promover a governança de serviços.

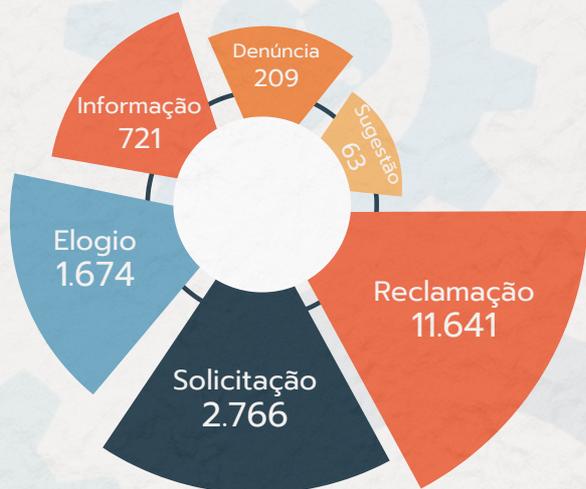
A análise das respostas às manifestações de ouvidoria somadas à avaliação do cidadão gera relatórios com recomendações à gestão sobre questões sensíveis em cada área de atuação.

# TIPOLOGIA

1º Trimestre de 2023:

1º Trimestre de 2022:

1º Trimestre de 2023:



A tipologia "Reclamação" foi a classificação mais recorrente, sendo que no 1º trimestre de 2022 foram registradas 11.641 manifestações e no mesmo período de 2023 foram resgistradas 11.606 manifestações de ouvidoria.

Merece destaque o fato da SES-DF ser o órgão mais elogiado do Governo do Distrito Federal. No 1º trimestre de 2023 este órgão concentrou 43% de todos os elogios destinados à administração direta e indireta do Executivo Local.

Os dados indicam que em 2022 e 2023, o assunto mais demandado pela população do DF foi relacionado ao Agendamento de Consultas, seguido por Atendimento em Unidade Básica de Saúde. Isso revela a dificuldade que a população tem em receber atendimento médico nos serviços públicos de saúde.

# ASSUNTOS

1º Trimestre de 2023

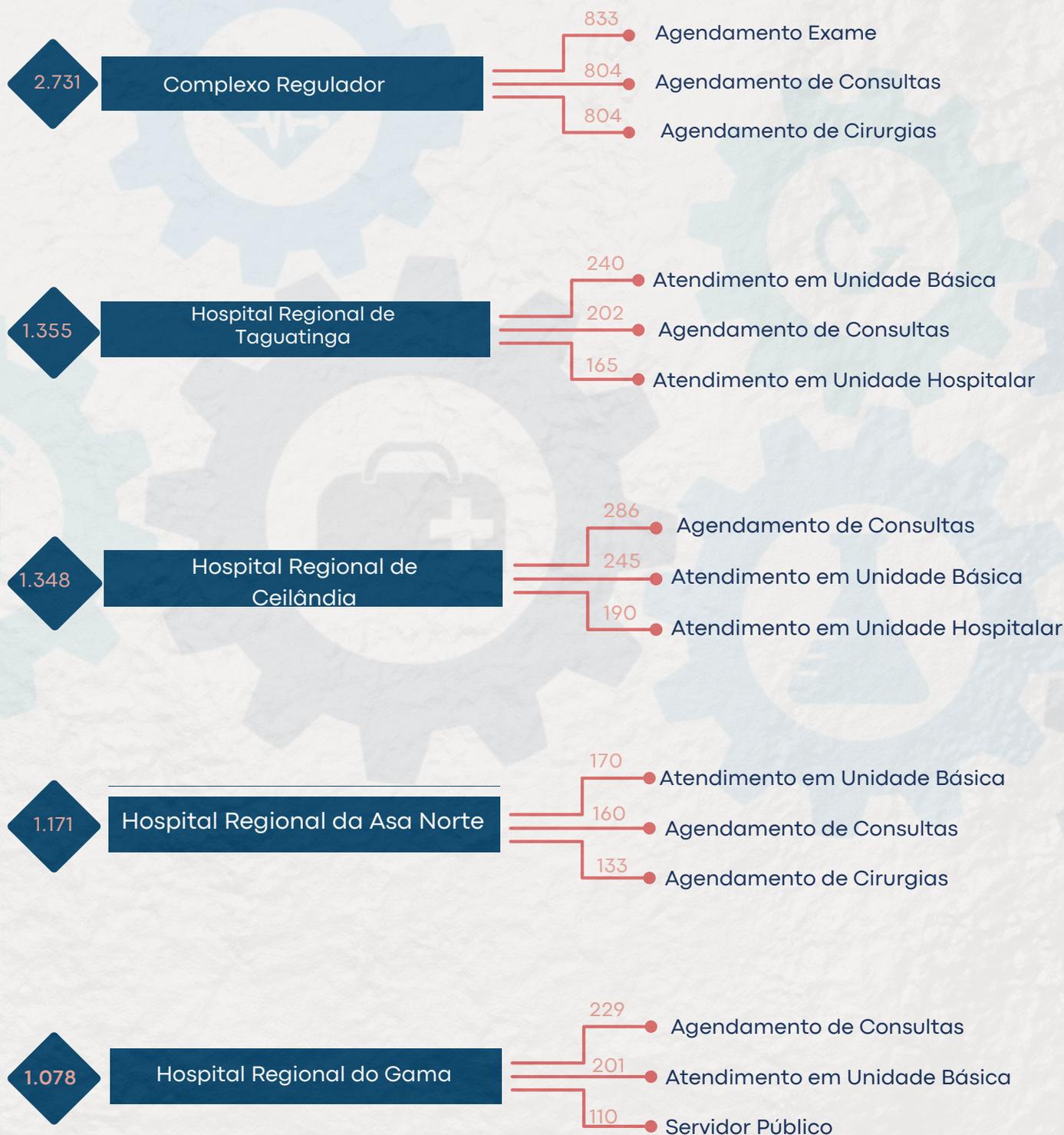
Na tabela abaixo, comparamos os assuntos mais demandados no 1º Trimestre de 2023:

ASSUNTOS			TIPOLOGIAS					
	QT.	%	RE	SO	EL	SU	INF	DE
Agendamento de Consultas	2.555	13,6	2.062	423	-	1	69	-
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	42%	9,25	1.459	33	308	4	5	1
Servidor Público	1.673	8,55	630	10	841	-	2	190
Agendamento de Cirurgias	1.656	8,47	1.407	185	1	-	63	-
Atendimento em Unidade Hospitalar	1.596	8,16	1.220	26	342	3	3	2

O Agendamento de Consultas teve um aumento de aproximadamente 10,12% nas manifestações comparando 2022 com 2023, devido ao retorno gradual do atendimento ambulatorial suspenso durante a pandemia do novo Coronavírus. A principal queixa relacionada ao assunto é a demora no agendamento. Com base nas estatísticas do sistema de regulação (SISREG III), é recomendado implementar um plano de ação para reduzir o tempo de espera no agendamento de consultas em diferentes especialidades, visando atender melhor a população.

# UNIDADES MAIS DEMANDADAS

1º Trimestre de 2023



# PROJETOS EM OUVIDORIA

1º 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.

**02**

Definição do instrumento de análise e metodologia da qualidade de respostas, cujo o foco é a linguagem simples.



**03**

Curso EAD para ouvidores e interlocutores (início das tratativas)..



# NOSSA 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

**AGRADECEMOS  
A PARCERIA!**

