



RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE 2024

APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é subordinada à Controladoria Setorial de Saúde (CONT/SES) e fundamentada 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.

Nesse contexto, a Unidade coordena as atividades de ouvidoria realizadas em suas duas gerências: a Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO), bem como nos hospitais vinculados à SES/DF, no Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF), no Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES/DF) e nas interlocuções de ouvidoria distribuídas pela SES/DF e suas Subsecretarias, nos termos da Portaria nº 332, de 10/12/2019.

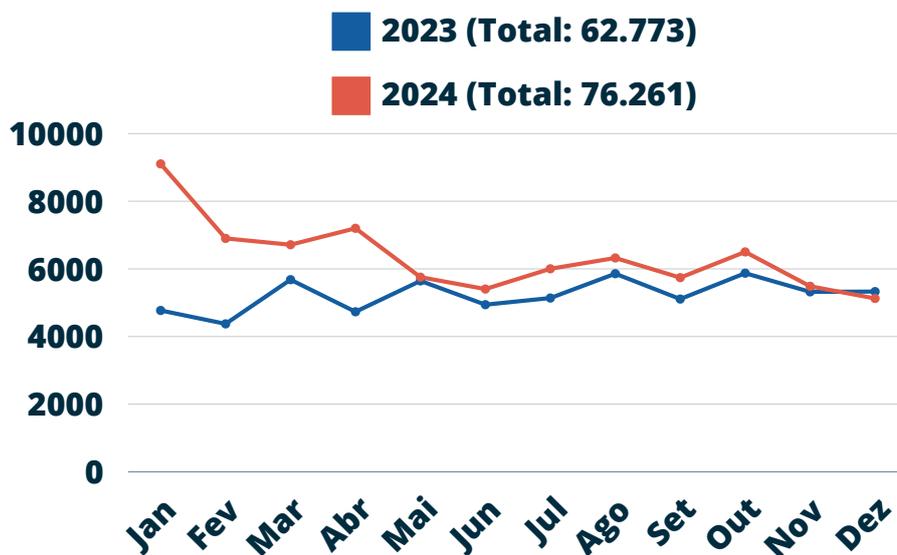
É importante ressaltar que as atribuições da Ouvidoria SES-DF envolvem a tramitação de demandas, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-LAI, capacitações e auxílio aos mais de 250 servidores que compõem a equipe de Ouvidoria SES/DF, a gestão do fornecimento de dados gerenciais às áreas técnicas da SES-DF, a governança de serviços a partir das manifestações de ouvidoria, dentre outras competências designadas pela Controladoria Setorial da Saúde e por normas de aplicabilidade nacional e distrital.

VISÃO GERAL

Total de Manifestações em 2024: **76.261**.

21.5%

a mais do que o número de manifestações registradas no mesmo período de 2023.



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 08/01/2025

Houve um aumento no total de manifestações recepcionadas durante o ano de 2024, via sistema PARTICIPA-DF, em comparação ao mesmo período de 2023. Os assuntos mais recorrentes foram: Atendimento em UBS, Agendamento de Consultas, Atendimento em Unidade Hospitalar, e Combate ao Foco da Dengue.

Os usuários utilizaram o telefone como principal canal de comunicação, seguido da internet, por meio do site Participa-DF, e por último, a forma presencial.

Telefone



34.352

45%

Internet



32.040

42%

Presencial



9.534

12,5%

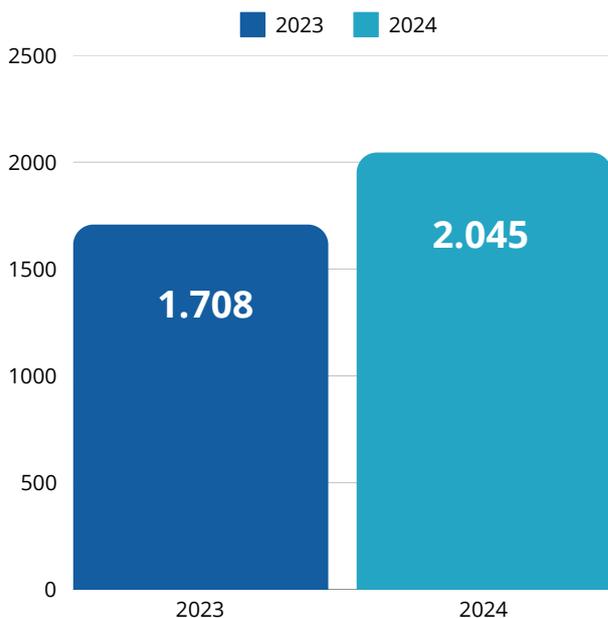
Nossos principais canais



SIC - LAI

Serviço de Informação ao Cidadão

Total de Manifestações em 2024: **2.045**.



19.73%

a mais do que o número de solicitações de informações pelo SIC no mesmo período de 2023.

De acordo com o Painel Público de Ouvidoria (<https://www.participa.df.gov.br/>), em 2024 foram recebidas 2.045 solicitações, um aumento de 19,73% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidas um total de 1.708 solicitações de Lei de Acesso à Informação (LAI).

Esse aumento pode ser explicado por diversos fatores, como:

- Maior conscientização da população sobre a importância da participação popular na gestão pública;
- Melhoria do sistema PARTICIPA-DF, que tornou mais fácil o envio de solicitações.

Fonte do Participa-DF:

([Painel de Transparência Passiva](#)). Extraído em 08/01/2025.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

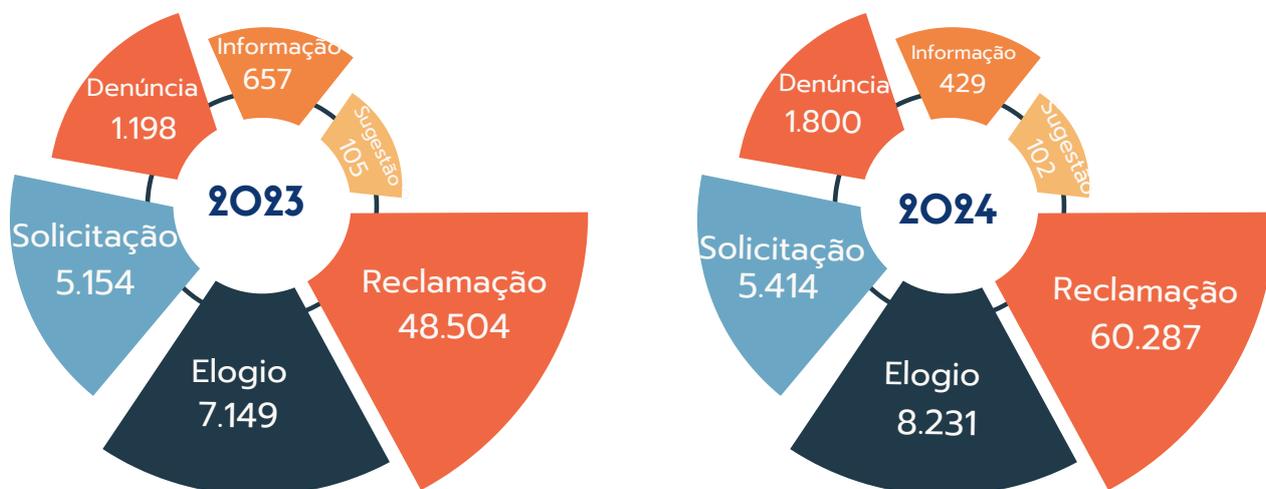
INDICADOR	METAS 2024	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	RESULTADO 2024
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	58%	57%	65%	80%	81%	70%
RESOLUTIVIDADE	39%	41%	36%	36%	34%	37%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	74%	72%	73%	79%	81%	76%
RECOMENDAÇÃO	80%	77%	76%	80%	82%	79%

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 14/01/2025

As informações apresentadas demonstram que a Ouvidoria da Saúde superou as metas de 02 indicadores pactuados no plano de ação de 2024.

Cabe mencionar que, as respostas dos usuários às pesquisas de satisfação, no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF), fornecem subsídios à governança de dados e serviços para a tomada de decisões.

TIPOLOGIAS 2024



Em 2024, houve um aumento geral no número de manifestações recebidas pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal em comparação ao ano de 2023. Vejamos:

- O número de reclamações aumentou de 48.504 para 60.287.
- As solicitações aumentaram de 5.154 para 5.414.
- Os **elogios aumentaram de 7.149 para 8.231**, ou seja, 49,79% de todos os elogios destinados ao Governo do Distrito Federal por meio de sua rede de ouvidorias.
- As informações diminuíram de 657 para 429.
- As denúncias aumentaram de 1.198 para 1.800.
- As sugestões diminuíram de 105 para 102.

Esse panorama indica um possível aumento nas preocupações e questões levantadas pelos cidadãos em relação aos serviços de saúde prestados pelo Estado, com um destaque particular para um aumento significativo nas denúncias.

Fonte do Painel de Ouvidoria:

(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

Extraído em 14/01/2025.

ASSUNTOS

Na tabela abaixo, listamos os assuntos mais demandados de 2023 com relação à 2024 (10 assuntos mais demandados):

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA SES-DF EM 2023 E 2024 (10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM CADA ANO E REPRESENTATIVIDADE DESSA PARTE FRENTE AO TOTAL)			
2023		2024	
Agendamento de Consultas	7.912 - 13%	Atendimento em Unidade Básica de Saúde	8.046 - 11%
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	6.627 - 11%	Agendamento de Consultas	7.924 - 10%
Atendimento em Unidade Hospitalar	5.416 - 09%	Atendimento em Unidade Hospitalar	7.670 - 10%
Agendamento de Cirurgias	5.336 - 09%	Combate ao Foco da Dengue	5.933 - 08%
Servidor Público	5.120 - 08%	Servidor Público	5.680 - 07%
Agendamento de Exames	4.349 - 07%	Agendamento de Cirurgias	5.256 - 07%
Atendimento Médico	3.716 - 06%	Atendimento Médico	4.157 - 05%
Falta de medicamento	2.253 - 04%	Agendamento de Exames	3.198 - 05%
Fiscalização Vigilância Sanitária	2.212 - 04%	Falta de medicamento	3.111 - 04%
Atendimento em Unidade de Pronto atendimento (UPAs)	1.565 - 02%	Fiscalização Vigilância Sanitária	2.911 - 04%

Observação: Houve mudanças importantes no ranking dos assuntos mais recorrentes: o "Atendimento em Unidade Básica de Saúde" assumiu a liderança em 2024, enquanto o "Agendamento de Consultas" caiu para a segunda posição. Um destaque relevante foi a entrada do tema "Combate ao Foco da Dengue" na 4ª posição em 2024, com 8% das manifestações, sinalizando uma nova preocupação da população. Alguns indicadores mantiveram-se estáveis, como a "Fiscalização vigilância Sanitária" e "Falta de Medicamento", ambos em 4%, demonstrando uma consistência em determinadas áreas do serviço de saúde do DF.

Fonte do Painel de Ouvidoria:

(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>).

Extraído em 14/01/2025.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2024

Três assuntos mais demandados



Fonte do Painel de Ouvidoria:

(<https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>). Extraído em 14/01/2025.

PROJETOS EM OUVIDORIA

Os projetos têm como objetivo melhorar o relacionamento do Estado com o cidadão.

01

Governança de Serviços por meio de Relatórios de Ouvidoria. São realizadas reuniões com as Ouvidorias Seccionais e os Relatórios são publicados no sítio eletrônico da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. (<https://www.saude.df.gov.br/en/relatorio-de-ouvidoria>).



02



Definição do instrumento de análise e metodologia da qualidade de respostas, cujo 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 “Construindo Pontes: capacitação de Ouvidores na Saúde Pública.”



CURSO

Construindo Pontes: Capacitação de Ouvidores na Saúde Pública.



04

Construção da Carta de Serviços.

05

Realização do Guia Prático Ouvidoria da Saúde.



NOSSA EQUIPE

UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida

Assessora: Sarah Oliveira Guimarães

Adriana Maria Gonçalves Lorenço

Celi Barros Oliveria

Daniela Ferraz Reis Batista Vieira

GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

Gerente: João Batista de Oliveira

André Farias Pessoa

Daiane Dias Dantas

Samara dos Santos Araújo

GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DA QUALIDADE

Gerente: Jéssica Alves de Araújo

Giovanna Cunha Medeiros

Kalló Antunes da Silva

Leina Souza de Oliveira

Núria Débora Bezerra de Souza

Patrícia Pessoa Borges

Patrícia Ferreira Dias

CONCLUSÃO

A Unidade Setorial Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), tem trabalhado durante o ano de 2024 com projetos que envolveram os Ouvidores e Interlocutores de ouvidorias da SES-DF. Fez o Guia Prático Ouvidoria da Saúde, inovou com a elaboração da Carta de Serviços, entre outros, tais como:

Treinamento constante com:

- Ouvidoria de Hospital.
- Interlocutor.
- Equipe de Ouvidoria Hospitalar.

Cursos para qualificação e capacitação (objetivando melhoria do serviço e cumprimento de metas de indicadores) com:

- Ouvidoria de Hospital.
- Interlocutor.
- Equipe de Ouvidoria Hospitalar.

Trabalho de Governança (para melhoria do serviço) com:

- Ouvidores Hospitalares e Interlocutores.
- Acompanhamento e monitoramento.
- Reunião com alguns setores da SES-DF.
- Equipe de Ouvidoria Hospitalar.

Coordena as atividades de ouvidoria dos setores:

- GEACO e GETRIC.
- Ouvidorias dos Hospitais e Equipes de Ouvidoria Hospitalar.
- Interlocutores de ouvidoria distribuídas pela SES/DF.
- Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF).
- Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES/DF).

AGRADECEMOS A PARCERIA!

