



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



RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA DA SAÚDE 2022

Brasília-DF

Fevereiro de 2022



SUMÁRIO

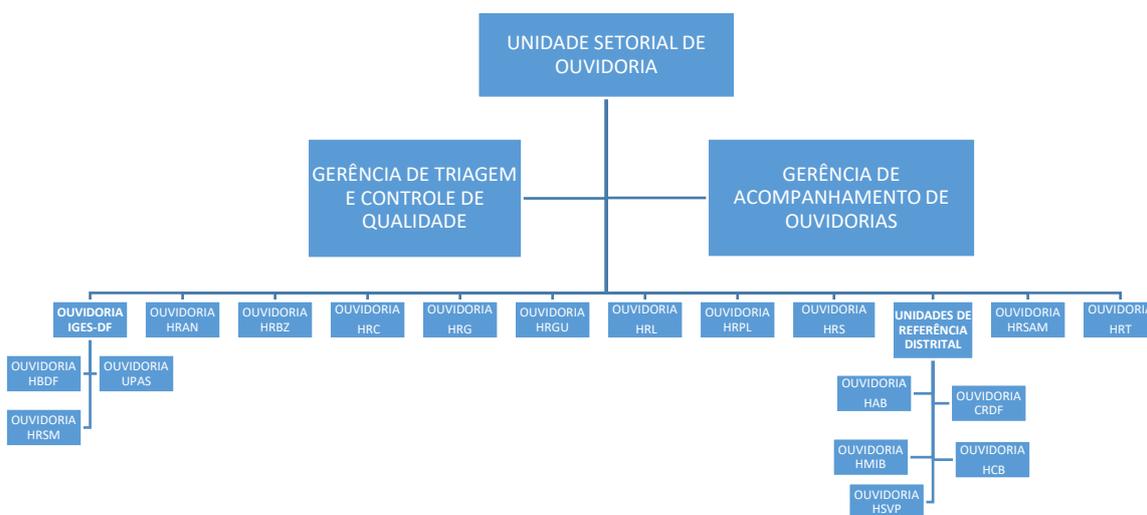
APRESENTAÇÃO.....	3
DAS MANIFESTAÇÕES	4
DAS METAS & INDICADORES	8
DOS PROJETOS & AÇÕES	10
DA CONCLUSÃO.....	11



APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é uma unidade subordinada à Controladoria Setorial da Saúde (SES/CONT) e possui vinculação técnica com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF) – Órgão Central do SIGO-DF Sistema de Gestão de Ouvidorias do Executivo Local. Acrescenta-se que a supracitada unidade também está dentro da estrutura da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), cuja responsabilidade de gerenciamento pertence à Ouvidoria Geral do SUS, do Ministério da Saúde.

Atualmente, a Unidade Setorial de Ouvidoria possui duas gerências subordinadas: Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO). As atividades desenvolvidas por cada um desses setores estão elencadas nos art. 43 a 45 do Decreto nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.





Ademais, a Unidade Setorial de Ouvidoria ainda possui uma rede de interlocução nas subsecretarias da SES/DF. São cerca de 250 servidores (cuja designação é feita no Diário Oficial do Distrito Federal), que são responsáveis pelos processos de trabalho referentes à ouvidoria nos moldes do que determina a Portaria SES nº 157/2019, que estabelece medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

Neste contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal **apresenta o Relatório Anual do exercício de 2022.**

O Relatório Anual visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 por meio da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, *in verbis*:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução Normativa nº 5, de 09/11/2020).

Grifou-se.

DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF, em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria e unidades vinculadas à Administração Central, recebeu **um total de 59.917 manifestações oriundas do Sistema OUV-DF, 1.838 manifestações do Ouvidor SUS e 1.001 pedidos de Acesso à Informação e 168 Recursos** (Lei de Acesso à Informação – LAI) - oriundos do Sistema E-SIC, que é o sistema oficial para solicitações de informações ao Governo do Distrito Federal.



De maneira geral, **no exercício de 2022 houve uma diminuição na ordem de 0,73% no número de manifestações, um total de 446 manifestações registradas a menos no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2021.**

Posição	Órgão	Resolutividade ^ v	Qtd. Manifestações ^ v
1º	SES	42%	59917
2º	SEDES	28%	43518
3º	DETRAN	31%	30901
4º	SEMOB	48%	29268
5º	SEE	38%	20825

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

O quadro acima mostra as 5 Secretarias que mais receberam manifestações no ano de 2022. Ao todo, a Ouvidoria Geral do DF recebeu um total de 312.994 manifestações, **sendo 213.258 ou 68.1%** classificadas como reclamações. As 59.917 manifestações recebidas pela SES-DF representaram **28,09%** do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral em todo o Distrito Federal.

OS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022

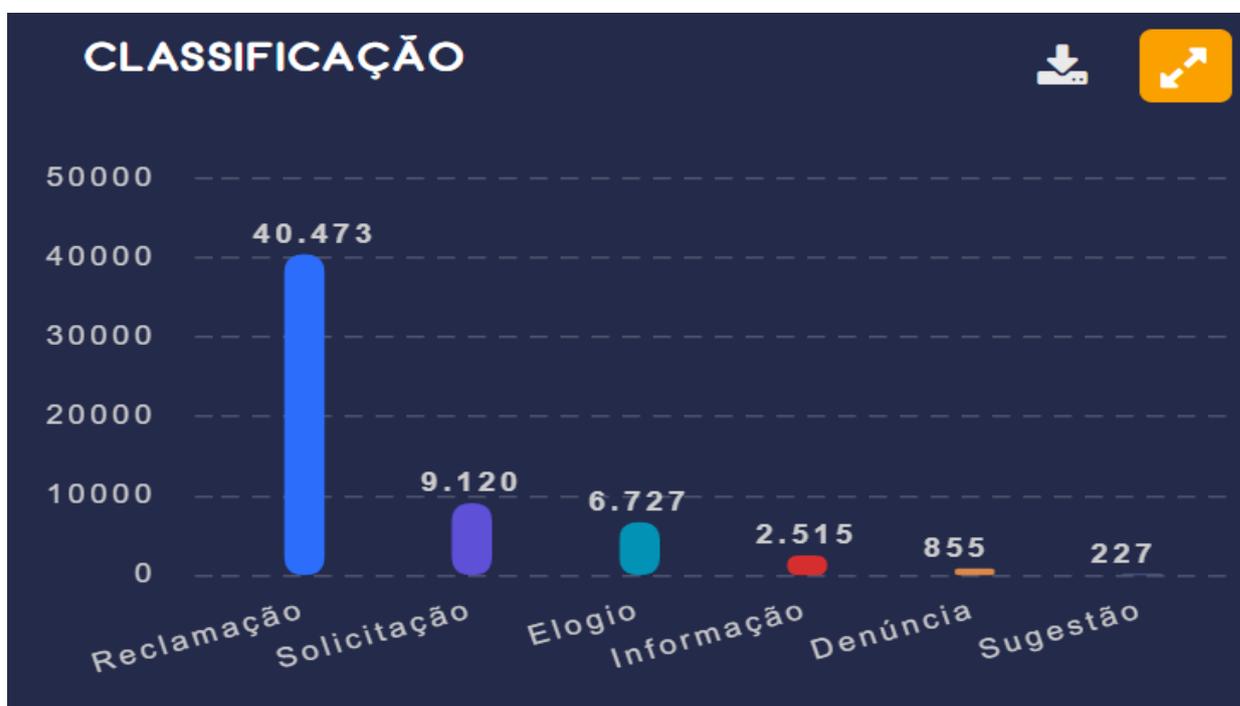
1. Agendamento de Consultas 7.434	2. Servidor Público 5.855	3. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde) 5.718	4. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) 4.355		
5. Agendamento de Cirurgias 4.062	6. Atendimento médico 3.942	7. Agendamento de Exames 3.122	8. Combate ao foco da dengue 2.086	9. Vacina COVID-19 1.943	10. Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 1.296

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br



A soma dos 3 assuntos que mais demandados em todo ano de 2022 totalizaram 19.007 manifestações, ou seja, 31,72% do total de manifestações direcionadas a Secretaria de Saúde. Em 2022, foram 7.434 manifestações para agendamento de consultas, sendo o assunto mais demandado neste exercício. Deste total, 5.546 foram classificadas como Reclamações, representando um percentual de 74.6 %, atingindo uma resolutividade de 39% para esse assunto. O assunto Servidor Público foi o segundo mais demandado no mesmo ano com 5.855, desse total 2.521 ou 43.1% foram classificadas como reclamações, atingindo 37% de resolutividade. O terceiro e último assunto mais demandado foi o Atendimento em Unidade básica de Saúde - UBS com 5.718 manifestações, desse total, 4.369 ou 76.4% foram classificadas como reclamações, repetindo o mesmo percentual de resolutividade que o segundo colocado, ou seja, 37%.

TIPO DE REGISTRO – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br



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



Em 2022, a SES-DF recebeu **40.473 ou 67,5%** reclamações das **59.917** demandas recebidas no ano, cerca de 2.284 reclamações a mais do que em 2021, que registrou **38.189 ou 63,3%** reclamações naquele ano. Importante mencionar, que houve uma queda percentual de 5% na resolutividade de 2021 (47%) para 2022 (42%), fato ocorrido predominantemente em razão da pandemia, onde muitas manifestações foram registradas pelos usuários reclamando dos próprios cidadãos, que descumpriam ou ignoravam o isolamento imposto naquele momento.

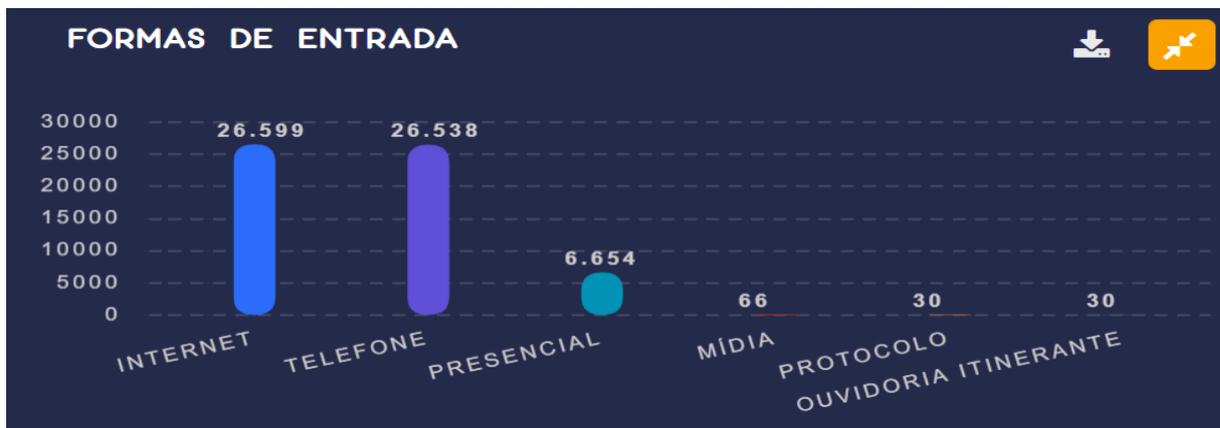
Cabe ressaltar ainda, que a massiva concentração de manifestações ocorreu **no Complexo Regulador – CRDF, que recebeu 6.357 demandas em 2022**. Contudo, conforme mostra o quadro abaixo, o Complexo regulador apresentou resolutividade abaixo da média Secretaria de Saúde que foi 42% no exercício. A resolutividade consolida a opinião dos cidadãos com relação ao desempenho da gestão na resolução do problema apontado por eles nas manifestações de ouvidoria. É a resposta do cidadão à pergunta: “Sua manifestação foi resolvida?” Quanto a esse indicador, são avaliáveis as tipologias reclamação, solicitação e as denúncias. Quantos aos indicadores que avaliam o desempenho do trabalho da Ouvidoria da Saúde, todas as manifestações são passíveis de avaliação por meio de pesquisa de satisfação.

Posição	Órgão	Resolutividade		Qtd. Manifestações		Resposta no Prazo	
		^	v	^	v	^	v
1º	Complexo Regulador	35%		6357		94%	
2º	HRT	31%		4485		95%	
3º	HRAN	49%		4402		99%	
4º	HRC	46%		4154		100%	
5º	HRG	38%		3664		100%	

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br



FORMA DE ENTRADA DAS DEMANDAS EM 2022



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

Em 2022, a diferença % entre as duas formas mais utilizadas de entrada, internet e telefone, mostraram-se em números absolutos e percentuais bastante equilibrada. A população utilizou a internet 26.599 vezes ou 44.4% e o telefone 26.538 vezes ou 44.3%, evidenciando um empate técnico entre os dois meios mais utilizados pelo usuário nas 59.517 manifestações neste ano. Contudo, em 2021, o painel de ouvidoria registrou 30.323 ou 50.2% manifestações em que os usuários utilizaram como meio de entrada a Internet, e o telefone, (por meio do canal 162) como segunda opção mais utilizada, sendo registradas 23.598 ou 39.1% do total geral das manifestações que atingiu 60.363 neste exercício.

METAS E INDICADORES DE PERFORMANCE

Índice	% Meta prevista para 2022	% Realizado em 2022
Recomendação	80	77 %
Satisfação	70	67 %



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



Qualidade da Resposta	54	
Resolutividade	49	

Conforme mostra o quadro acima, foi estabelecido pelos gestores da ouvidoria da SES-DF e da Ouvidoria Geral do DF, as metas previstas no Plano de Ação da Secretaria de Saúde 2022. Nota-se, que em nenhum dos índices foram atingidas as metas previstas. Contudo, quando comparamos com as metas SIGO/DF para os indicadores de performance 2022, esse cenário é completamente diferente, a Ouvidoria da SES-DF, atinge todas as metas previstas, conforme mostra abaixo o recorte extraído do plano de ação da ouvidoria Geral do Distrito Federal:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Fonte: <https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-ogdf-2022/>



PROJETOS & AÇÕES

AÇÃO - GEACO (Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias) "Analisar a qualidade das respostas das manifestações avaliadas pelo cidadão." * Análise realizada em 4 etapas: Acolhimento, Encaminhamento, Resposta Preliminar, Resposta Definitiva/Complementar.			
Período	Quantidade analisada	*4 Etapas Completas	% de Etapas completas
3º Trimestre de 2022	209	41	19,62
4º Trimestre de 2022	687	613	89,23

Fazendo um breve resumo da tabela acima, nota -se uma excelente evolução tanto na quantidade de manifestações analisadas como no percentual de respostas completas. No entanto, por ser uma ação ainda em fase de adaptação, a área responsável está desenvolvendo métodos de avaliações mais assertivas para o tema.

Projeto – Unidade Setorial de Ouvidoria: Reduzir o número de reclamações dos assuntos mais demandados na SES (Agendamentos de Consultas, Cirurgias e Exames)	
Metas do Projeto	Melhorar a resolutividade dos assuntos elencados e, conseqüentemente, reduzir o número de manifestações das tipologias reclamação e solicitação direcionadas a esses assuntos com foco na melhoria das políticas públicas envolvidas.
Benefícios Esperados	Aumentar o conhecimento do gestor em relação às informações apresentadas pelo cidadão a partir de suas manifestações de ouvidoria (sistema ParticipaDF), melhorar a habilidade, desempenho dos gestores, fomentar iniciativas inovadoras para melhoria dos serviços públicos.
Avaliação do Desempenho do Projeto	Considerando a região de saúde piloto, Superintendência da Região de Saúde Sul, que engloba os três níveis de atenção à saúde, exceto Hospital Regional de Santa Maria e UPA do Gama (administrados pelo IGES-DF), entre os meses de julho e novembro, foram monitoradas 262 manifestações de ouvidoria. Desse total, 209 foram reclamações e 53 solicitações, distribuídas em 147 manifestações para consulta, 82 para exames e 33 para agendamento de cirurgia. Julho foi o mês que obteve a maior quantidade de demandas para o período.
Conclusão do Projeto	Em dezembro de 2022, considerando algumas dificuldades operacionais, houve reavaliação do projeto, cujas iniciativas serão remodeladas e desenvolvidas com um outro formato, como a definição de um padrão de relatório das ouvidorias hospitalares seccionais que atendam as mesmas finalidades das ações desenvolvidas nesse projeto.



DA CONCLUSÃO

Apesar do grande volume de manifestações, 98.2% das respostas foram dadas dentro do prazo.

Com relação aos assuntos mais demandados, várias ações estão sendo adotadas com relação às cirurgias eletivas com a realização de multirões para reduzir as filas nesse tipo de demanda. As próximas ações da gestão incluirão melhorias nas políticas públicas que envolvem o agendamento de consultas com o intuito de reduzir o tempo de espera.

A mudança nos assuntos mais demandados se relaciona com a mudança do foco da assistência à saúde que, em 2021, esteve voltada para os assuntos vinculados à pandemia do novo coronavírus. Em 2022, com a expressiva redução das demandas vinculadas à pandemia, devido à vacinação, houve retomada dos serviços e retorno dos assuntos mais demandados como Agendamento de Consultas, Exames, Cirurgias e Atendimento em Unidade Básica de Saúde.

Em 2023, várias ações serão incluídas no plano de ação com o intuito de manter a qualidade dos indicadores com foco na capacitação de ouvidores e interlocutores.