



# OUVIDORIA

## Relatório 2º Trimestre de 2019

### Unidade Setorial de Ouvidoria

SAIN Parque Rural S/N, Bloco B, 1º andar - Asa Norte/Brasília - DF  
Cep 70.770-220  
Fone: (61) 2017-1116

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF apresenta o 2º relatório trimestral de 2019.

Este documento apresenta a estatística das manifestações registradas no sistema oficial do SIGO-DF (Sistema de Gestão de Ouvidorias) – OUV-DF, OUIDORSUS DO DOGES (Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS) e E-SIC (Sistema que viabiliza os pedidos relacionados com a Lei de Acesso à Informação).

No 2º trimestre de 2019 foram contabilizadas 12.227 manifestações recebidas provenientes dos sistemas OUV-DF, OUIDOR SUS e E-SIC conforme dados abaixo:

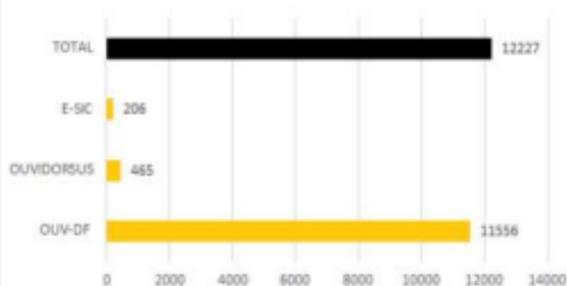
**ANÁLISE AGREGADA DAS MANIFESTAÇÕES  
RECEBIDAS: NO 2º TRIMESTRE DE 2019  
FORAM CONTABILIZADAS 12.227  
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PROVENIENTES  
DOS SISTEMAS OUV-DF, OUVIDORSUS e ESIC.**

**Quantidade total de demandas nos sistemas**

SISTEMA	2º TRIMESTRE
OUV-DF	11556
OUVIDORSUS	465
E-SIC	206
<b>TOTAL</b>	<b>12227</b>

Fonte: Banco de dados do sistemas OUV-DF, OUVIDORSUS e E-SIC, no período de 1º/04 a 30/06/2019

Quantidade total de demandas nos sistemas 2º TRIMESTRE



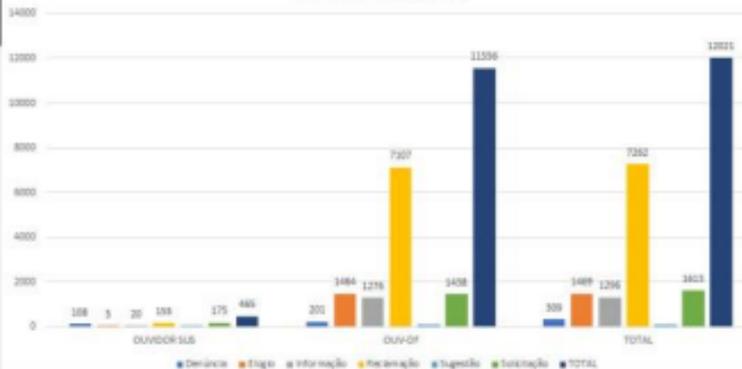
DISTRIBUIÇÃO QUANTITATIVA DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA NO 2º TRIMESTRE DE 2019

DEMANDA	OUVIDOR SUS	OUV-DF	TOTAL	%
Denúncia	108	201	309	2,57
Elogio	5	1464	1469	12,22
Informação	20	1276	1296	10,78
Reclamação	155	7107	7262	60,41
Sugestão	2	70	72	0,60
Solicitação	175	1438	1613	13,42
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>11556</b>	<b>12021</b>	<b>100</b>

Fonte: Banco de Dados dos Sistemas OUV-DF e OUVIDORSUS no período compreendido entre 01/04 e 30/06/2019

Tipologia das manifestações registradas. Considerando as demandas acolhidas pela Rede de Ouvidorias da SES-DF, as reclamações permanecem com a tipologia mais registrada, representando 60,41%.

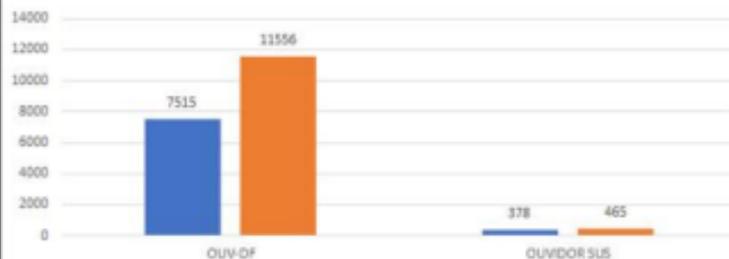
MANIFESTAÇÕES SES-DF



COMPARATIVO	2º TRIMESTRE 2018	2º TRIMESTRE 2019	AUMENTO %
OUV-DF	7515	11556	53,77
OUIDOR SUS	378	465	23,02

Em perspectiva comparada com o mesmo período do ano de 2018, observa-se um aumento de 53,77% com relação ao OUV-DF e 23,02% com relação ao OUIDORSUS.

Comparativo 1º TRIM. 2018/1ºTRIM. 2019



**TIPOS DE ENTRADA:** No segundo trimestre, excetuando-se as solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação, foram registradas **12.021** manifestações de Ouvidoria, sendo **4.483** em abril, **4.470** em maio e **3.068** em junho. O telefone continua sendo o canal mais utilizado para registro, representando **50,69%** do total, seguido pela internet que equivalem a **27,07%** do total.

Quantidade de manifestações por canal de entrada:

Formas de entrada				
CANAL	OUV-DF	OUVIDORSUS	TOTAL	%
Telefone	5795	299	6094	50,69
Internet	3109	145	3254	27,07
Presencial	2532	14	2546	21,18
Protocolo	51	0	51	0,42
Ouvidoria Itinerante	68	0	68	0,57
Carta	0	1	1	0,01
Outros	1	6	7	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>11556</b>	<b>465</b>	<b>12021</b>	<b>100</b>

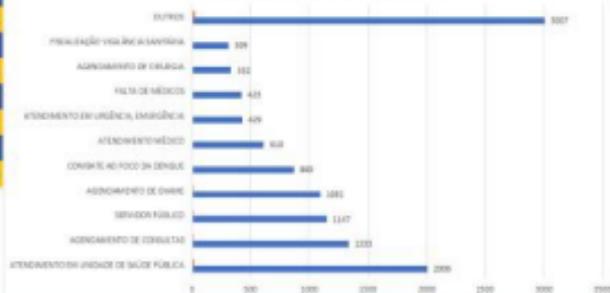
Fonte: Banco de dados dos sistemas OUV-DF e OUVIDORSUS no período compreendido entre 14/04 e 30/06/2019.



## SISTEMA OUV-DF

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM MANIFESTAÇÕES		%
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	2006	17,36
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1333	11,54
SERVIDOR PÚBLICO	1147	9,93
AGENDAMENTO DE EXAME	1091	9,44
COMBATE AO FOCO DA DENGUE	869	7,52
ATENDIMENTO MÉDICO	610	5,28
ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA	429	3,71
FALTA DE MÉDICOS	423	3,66
AGENDAMENTO DE CIRURGIA	332	2,87
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	309	2,67
OUTROS	3007	26,02
<b>TOTAL</b>	<b>11556</b>	<b>100,00</b>

Assuntos mais demandados em manifestações



## AVANÇOS DA GESTÃO

- REALIZAÇÃO DE OUVIDORIAS ITINERANTES (HRL, HRAN, UBS 01);
- EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA AUMENTO DA RESOLUTIVIDADE;
- PUBLICAÇÃO DA PORTARIA Nº 157, QUE FORTALECE O CONTROLE SOCIAL POR MEIO DE AÇÕES DE OUVIDORIA;
- REALIZAÇÃO DO PRIMEIRO ENCONTRO DE OUVIDORIAS DA SAÚDE;
- TREINAMENTO CONTINUADO DE OUVIDORES SECCIONAIS E INTERLOCUTORES;
- VISITAS TÉCNICAS PERIÓDICAS AOS OUVIDORES SECCIONAIS E INTERLOCUTORES;
- EQUACIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS DO OUVIDORSUS;
- CORREÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO FLUXO DAS DENÚNCIAS PARA UNIDADE DE CORREIÇÃO.

## **AÇÕES FUTURAS:**

- PROJETO RECONHECE – MOBILIZAÇÃO DOS SERVIDORES DA SES, COM A UTILIZAÇÃO DOS DADOS DA OUVIDORIA COMO **"FERRAMENTA DE GESTÃO"**;
- PROJETO FINALIZA – GT- GRUPO DE TRABALHO PARA EFETIVAÇÃO DAS RESPOSTAS DEFINITIVAS - DEMANDAS DO OUVIDOR SUS ACUMULADAS DESDE 2013;
- PROJETO EMPODERA - IMPLEMENTAÇÃO DA AUTONOMIA DOS INTERLOCUTORES DA DIVISA E DEMAIS UNIDADES COM AS MESMAS NECESSIDADES. CASE DE SUCESSO DIVAL;
- PROJETO CRESCER – CURSOS COM CERTIFICAÇÃO, REALIZADOS PELA FEPECS – COMUNICAÇÃO ASSERTIVA/ATENDIMENTO HUMANIZADO;
- PROJETO CRESCER – CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO (MEC);
- PROJETO EXPEDIÇÃO – CAPTAÇÃO DE RECURSOS PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS E AÇÕES EDUCACIONAIS;
- **PROJETO "UNIDOS"** – CONTINUIDADE DO MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO PERSONALIZADO DE TODOS OUVIDORES SECCIONAIS E INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA.

**Responsáveis:**

**Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes – Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria**

**Thyerys Araruna Almeida – Gerente de Acompanhamento de Ouvidorias**

**Alessandro Sá Araújo – Gerente de Triagem e Controle de Qualidade**

**Adriana Matos de Sousa – Assessora da Unidade Setorial de Ouvidoria**

**Equipe da Unidade Setorial de Ouvidoria**



**Secretaria  
de Saúde**

