

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

# Plano de Ação

2024

**UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA - SES/DF**

Rede SIGO-DF



# Apresentação



A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), subordina-se à Controladoria Setorial de Saúde e 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).

Em sua estrutura, a Unidade possui duas gerências: Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO). É responsável pela coordenação das atividades de ouvidoria no âmbito da SES-DF, que possui em sua estrutura 102 setores com acesso ao sistema de ouvidoria dentre hospitais e centros de custo da Administração central como subsecretarias, vigilância sanitária e vigilância ambiental. A coordenação envolve atividades como treinamento, supervisão, monitoramento e governança de dados e de serviços relacionados com a atividade de ouvidoria. Atualmente, existem 273 operadores do sistema ParticipaDF dentre ouvidores, equipes de ouvidoria e interlocutores.

# Diagnóstico

## Total de Manifestações

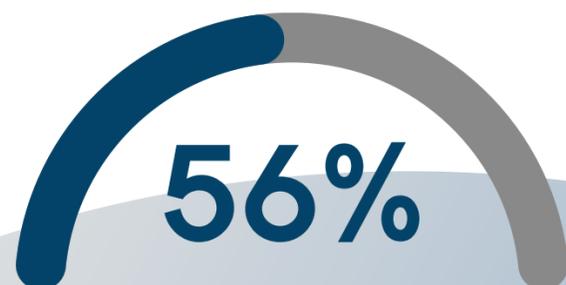
Em 2023 (dados de 1º janeiro a 31 de dezembro), a unidade contabilizou 62.773 registros de manifestações e 59.917 em 2022. Ao analisar os períodos, percebe-se aumento da quantidade de manifestações recebidas em 2023 de 4,77%. O gráfico abaixo permite acompanhar a evolução mensal das demandas do órgão comparando-se os anos de 2022 e 2023.



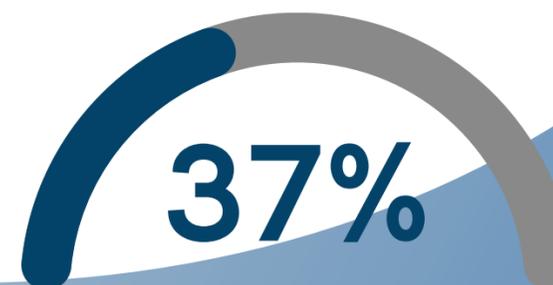
# Indicadores

Apresentamos abaixo os principais indicadores de ouvidoria alcançados em 2023.

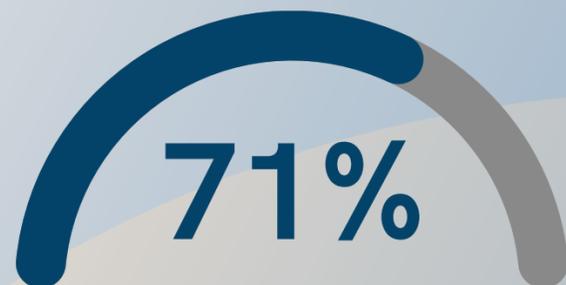
Qualidade da Resposta



Resolutividade



Satisfação com o Serviço



Recomendação

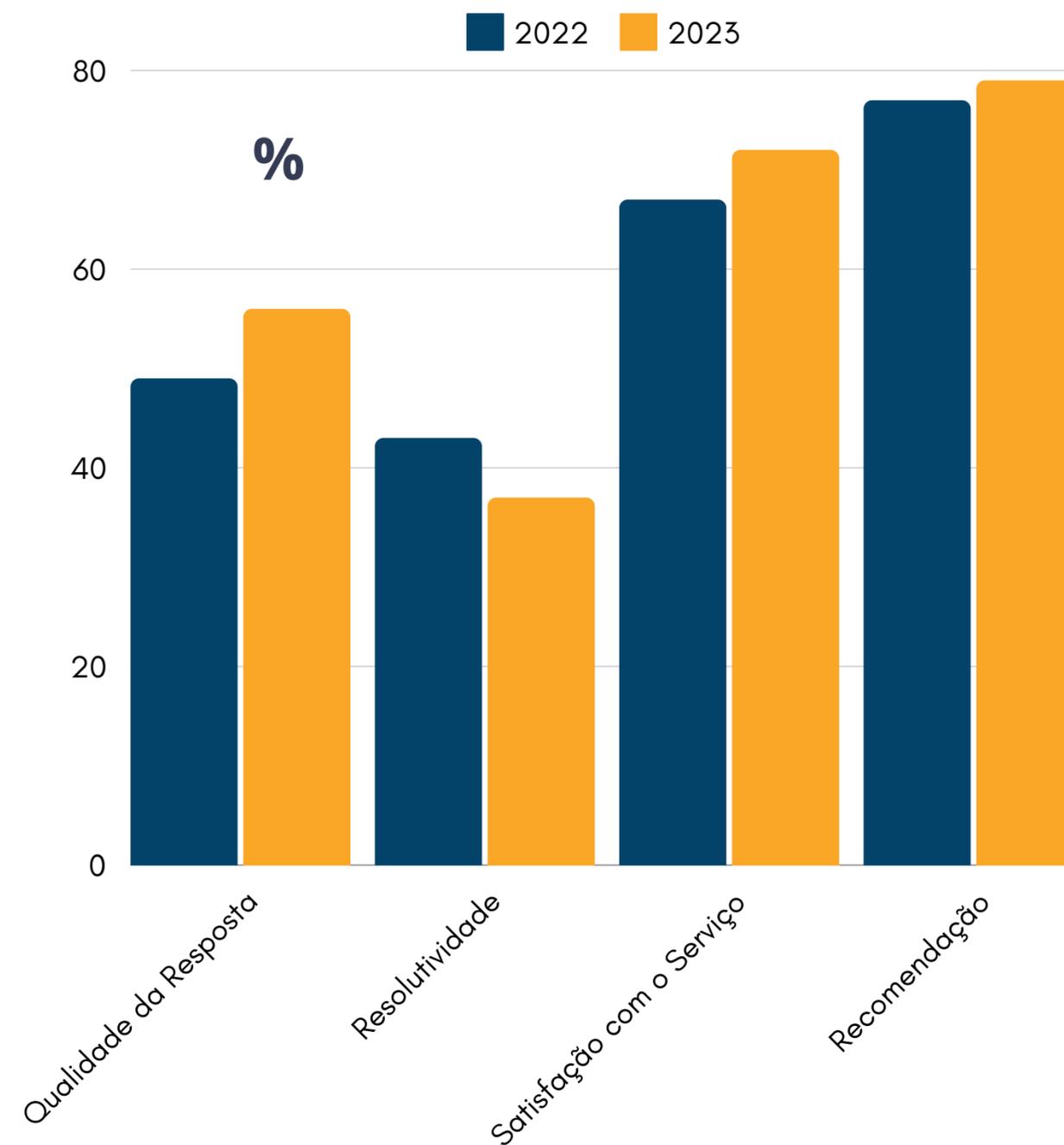


# Indicadores

Entre os principais fatores que podem ter contribuído para alteração dos indicadores:

Satisfação com a Qualidade da Resposta, Satisfação com o Serviço e Recomendação aos Serviços de Ouvidoria: intensificação dos trabalho de análise da qualidade da resposta, capacitações, governança de dados e serviços pela Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias e segmentos da ouvidoria o que resultou na melhoria em 7 pontos percentuais do indicador.

Resolutividade: redução de 6 pontos percentuais no indicador é consequência da redução na proporção manifestações e piora na avaliação do desempenho da gestão na solução dos problemas apresentados pelos usuários por meio da ouvidoria.



# Indicadores

## Metas para 2024

Após análise dos dados, e de acordo com os números alcançados em 2023, foram definidas as metas para o ano de 2024:

Qualidade da Resposta

58%

Resolutividade

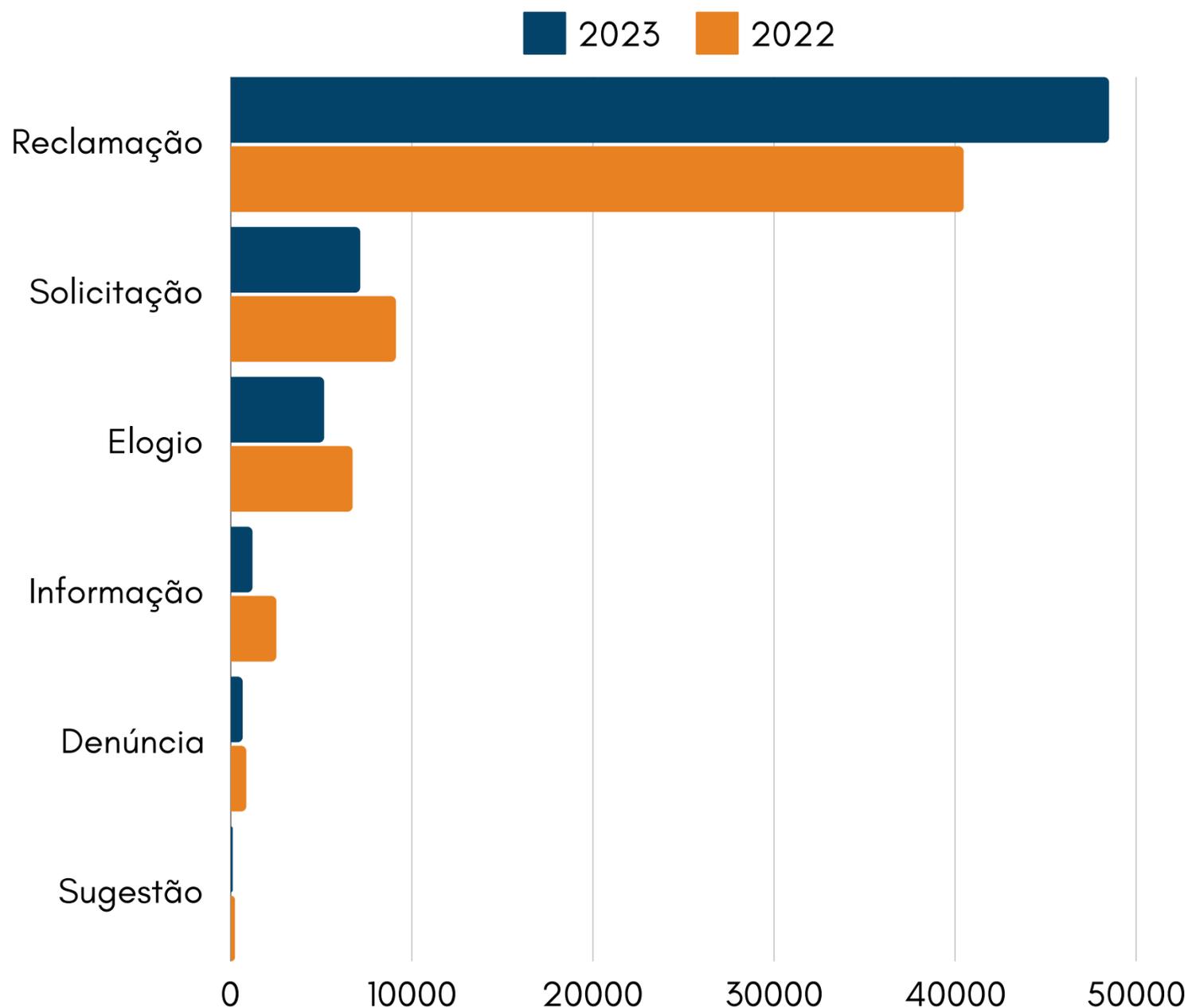
39%

Satisfação com o Serviço

74%

Recomendação

80%



A tipologia “Reclamação” foi a classificação mais recorrente nos anos de 2022 e 2023. Nos períodos, foram registradas, respectivamente, 48.504 e 40.473 demandas.

Está em andamento, com publicações trimestrais, os relatórios das ouvidorias hospitalares que têm como objetivo a promoção da governança de dados e de serviços. A Ouvidoria da SES-DF entende que esses dados tem um potencial muito grande para melhoria dos serviços públicos a partir da manifestação do usuário.

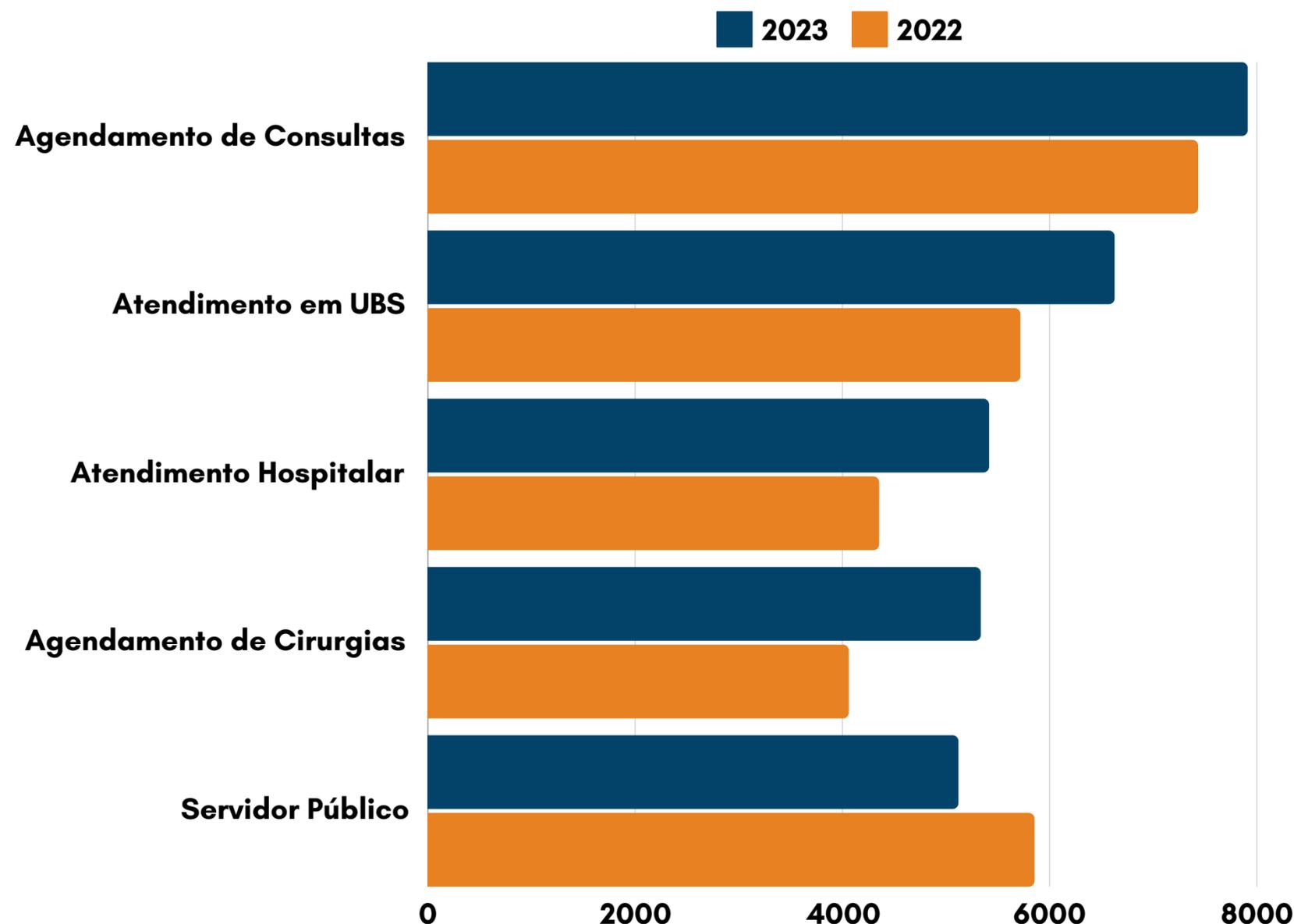


# Assuntos Recorrentes

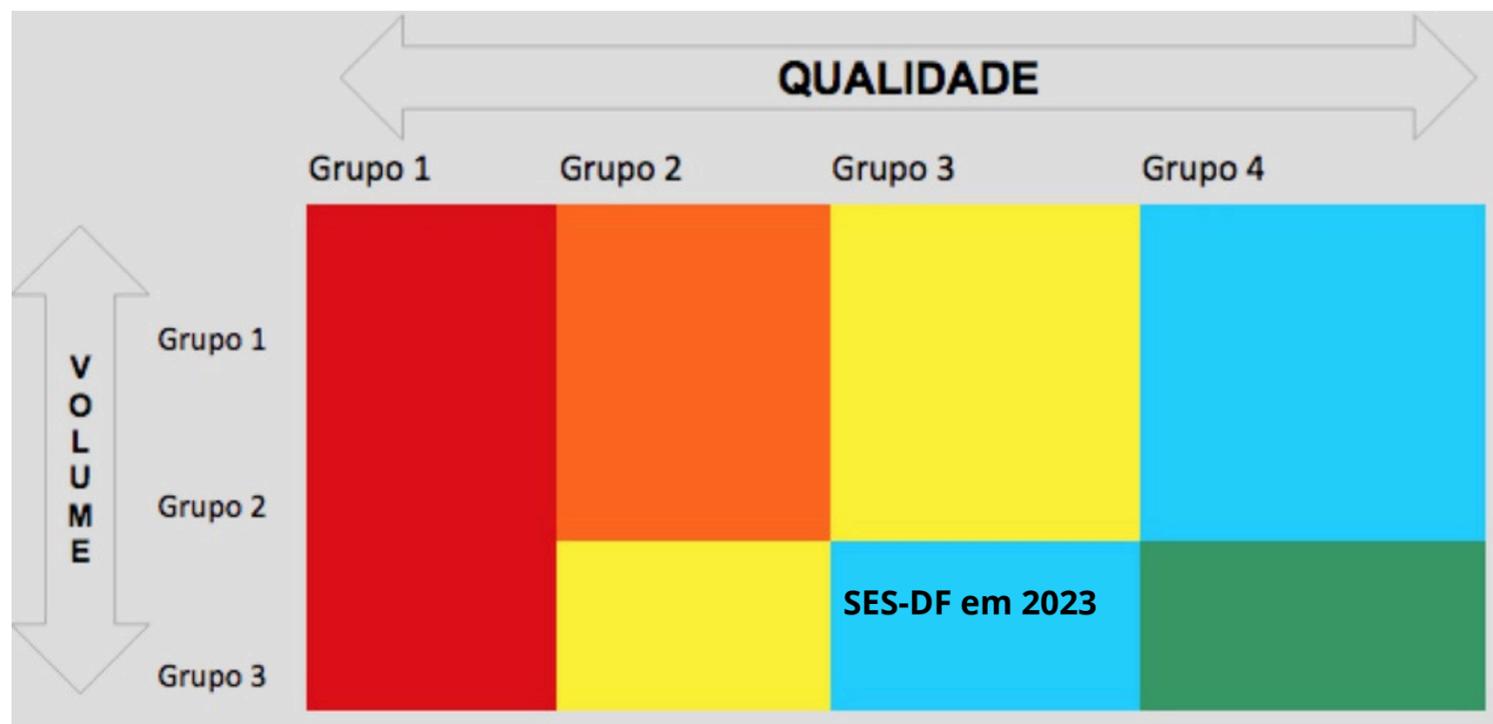
## *Agendamento de Consultas foi o assunto mais recorrente em 2023.*

Verificamos que, em 2021, o assunto mais demandado foi “vacinação COVID-19”. Já em 2022, o tema “agendamento de consultas” foi o mais recorrente, o que também ocorreu em 2019 e 2020, anos anteriores à pandemia.

Na comparação ao lado, verifica-se mudança de tendência com relação aos assuntos. Isso ocorreu por conta das repercussões geradas pela pandemia do novo Coronavírus. Como o controle da pandemia ocorreu a suspensão do estado de emergência na Saúde e normalização dos serviços públicos relacionados com consultas, exames e cirurgias.



# Matriz de Análise



Após a análise dos indicadores da SES-DF frente às metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal verifica-se que, apesar de um volumoso número de manifestações em 2023, o enquadramento da Ouvidoria da SES-DF na matriz é o azul. Isso significa que, de todas as metas estabelecidas, somente a de resolutividade não foi alcançada. A resolutividade é a avaliação do usuário após a solução apresentada pela administração pública ao problema pontuado na manifestação de ouvidoria.

- Na dimensão volume a SES-DF se enquadrou no grupo 3 (órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano), pois recebeu a maior quantidade da série histórica com 62.773 manifestações de ouvidoria.
- Na dimensão qualidade a SES se enquadrou no grupo 3 (Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO-DF), pois ultrapassou todos as metas, exceto resolutividade.

# Projetos

## Relatório Resolutivo

A Governança de dados e serviços é uma preocupação da Ouvidoria da Saúde. Com o objetivo de promover o uso dos dados de ouvidoria para melhorar os serviços públicos de saúde, foi iniciado e concluído em 2023 o Relatório Resolutivo, e continua em execução.

Como projeto piloto, os ouvidores hospitalares e suas equipes foram treinados na utilização das ferramentas necessárias para elaborar o documento, que está sendo publicado no site da SES-DF.

Esse projeto envolve a elaboração, por cada ouvidoria hospitalar, de um relatório detalhado sobre 10 manifestações de ouvidoria, abordando os 3 assuntos mais frequentes, para diagnosticar e melhorar as políticas públicas a partir das manifestações recebidas.



## "Construindo Pontes: Capacitação de Ouvidores na Saúde Pública"

O curso é necessário para continuar desenvolvendo as habilidades dos mais de 276 servidores que trabalham nas diferentes áreas de ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF). Esses agentes públicos usam o sistema Participa-DF, seguindo as diretrizes do decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que organiza o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), e a portaria nº 332, de 10 de dezembro de 2019.

Promove ciclos de capacitação para mitigar riscos relacionados à atividade de ouvidoria.

Contribui continuamente para melhoria da Satisfação com a Qualidade da Resposta.

Contribui continuamente para melhoria da Resutividade.

**Construindo  
Pontes**

Capaz de promover a capacitação tepestiva dos servidores das ouvidorias.

Apresenta o objetivo de capacitar todos os ouvidores, equipes e interlocutores.

Contribui para o fortalecimento do controle social na Secretaria de Estado de Saúde.

## Guia Prático para Ouvidores e Interlocutores da Saúde

O Guia Prático é essencial para o aprimoramento do serviço de ouvidoria na SES-DF por possibilitar o estudo ou consultas rápidas com relação à rotina das atribuições de ouvidores, equipes e interlocutores de ouvidoria. Além disso, complementa o Guia Prático para Ouvidorias do GDF da CGDF atendendo às especificidades da SES-DF.

Facilita a consulta por ser um resumo do Guia Prático para Ouvidorias do GDF.

Oferece informações detalhadas considerando as características do órgão.

Contribui continuamente para melhoria da governança de dados e serviços.

**Guia Prático**

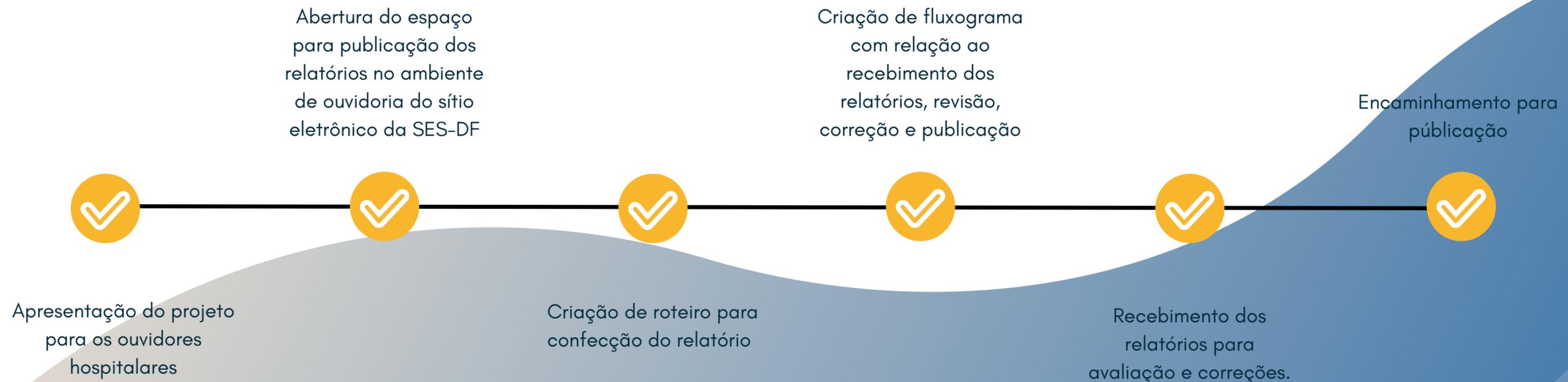
Mitiga os riscos inerentes à atividade de ouvidoria na SES-DF.

Contribui com o objetivo de capacitar ouvidores, equipes e interlocutores.

Contribui para o alcance de metas relacionadas ao PAS e AGR.

# Cronograma Relatório Resolutivo

Linha do tempo para as atividades e iniciativas:



# Cronograma e prazos



## "Construindo Pontes: Capacitação de Ouvidores na Saúde Pública"

AÇÕES	PARAMÊTROS	DATA INICIO	DATA FIM
Elaboração do projeto educativo e instrução de processo SEI inerente ao projeto educativo.	Texto inicial do projeto a ser apresentado para a GES. Processo SEI inerente ao projeto educativo assinado e pronto para encaminhamento.	05/02/2024	15/05/2024
Promoção das inscrições e controle de presença.	Disponibilizar inscrições em plataforma on line e efetivar o controle da presença dos inscritos.	01/06/2024	18/11/2024
Coordenação do desenvolvimento da ação (verificações e ajustes)	Efetivar as correções inerentes ao projeto	10/04/2024	28/05/2024
Elaboração de relatório final.	Entrega do relatório.	05/02/2024	15/05/2024
Encaminhamento para publicação	Unidade Setorial de Ouvidoria e GEACO	01/08/2024	30/08/2024

# Cronograma e prazos

## Guia Prático para Ouvidores e Interlocutores da Saúde



AÇÕES	PARAMÊTROS	DATA INICIO	DATA FIM
Levantamento do material e elaboração do Guia	Leitura de normativos de ouvidoria e do Guia Prático para as ouvidorias do GDF para a seleção dos principais tópicos abordados no Guia	10/10/2023	20/05/2024
Reuniões com Ouvidores e áreas técnicas	Tratativas com ouvidores e áreas técnicas para estabelecer regras, prazos e definição das responsabilidades dos agentes públicos envolvidos nas tratativas de ouvidoria	19/11/2024	30/04/2024
Envio das informações via e-mail para a ASCOM realizar a diagramação	Elaboração de uma minuta do Guia para análise e aprovação da ASCOM	21/05/2024	31/05/2024
Encaminhamento do Projeto para a aprovação da Unidade Setorial e Ouvidoria-Geral	Elaboração de uma minuta do Guia para análise e aprovação da Unidade Setorial Ouvidoria	21/05/2024	31/05/2024
Publicação do Guia no site da SES/DF	Elaboração do Guia como manual operacional e de gestão que oriente e apoie os integrantes da Rede de Ouvidoria da SES	01/08/2024	31/08/2024
Atualização anual	Sempre que houver atualização das normas vigentes e por necessidades administrativas	12/06/2025	31/12/2025

# Equipe

## **UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA**

*Ouvidor:* Thyerys Araruna Almeida  
*Assessora:* Sarah Oliveira Guimarães  
Celi Barros Oliveria

### **Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias**

*Gerente:* João Batista de Oliveira  
Adriana Maria Gonçalves Lorenço  
Daiane Dias Dantas  
Núria Débora Bezerra de Souza

### **Gerência de Triagem e Controle de Qualidade**

*Gerente:* Muriele Ferreira de Melo  
Giovanna Cunha Medeiros  
Patrícia Pessoa Borges  
Patrícia Ferreira Dias  
Kalló Antunes da Silva  
Leina Souza de Oliveira  
Samara dos Santos Araújo





# Dúvidas? Entre em contato:



**Telefone**

162



**Site**

<https://www.participa.df.gov.br>



**Email**

[ouvidoria@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.df.gov.br)

*Agradecemos a parceria!*

