

# UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

## SECRETARIA DE SAÚDE DO DF

---

# PLANO DE AÇÃO

## BIÊNIO 2026/2027

Secretaria  
de Saúde



# APRESENTAÇÃO

---

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, tecnicamente subordinada à Ouvidoria-Geral da CGDF, é a unidade responsável por receber, analisar e dar o devido encaminhamento às manifestações dos cidadãos e aos pedidos de acesso à informação relacionados à área da Saúde no Distrito Federal.

Em sua estrutura a Unidade é composta de duas gerências: Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO), além de duas comissões permanentes: a Comissão de Transparência Passiva (CPTP) e a Comissão de Gestão de Dados (CPGD), subordinadas respectivamente à GETRIC e GEACO.

Dessa forma, a Unidade Setorial é responsável pela coordenação das atividades de toda a rede de ouvidoria da Saúde, composta pelas Ouvidorias Hospitalares, Complexo regulador, além das caixas de ouvidoria da SVS (DIVISA, DIVAL, DIVEP) e da Administração Central da SES-DF (ADMC), perfazendo um total de 106 estruturas de ouvidoria e em torno de 250 operadores do sistema Participa-DF (Ouvidores e Interlocutores).





# PILARES

## COMPROMISSO

O comprometimento institucional inarredável com a ouvidoria enquanto canal legítimo de interlocução com o cidadão, de controle social e como ferramenta de aprimoramento da gestão pública.

## DIRETRIZ

Atuação pautada nas normas, procedimentos e orientações que regem o funcionamento da ouvidoria, garantindo a padronização e a eficiência do trabalho. Sempre em alinhamento com as diretrizes da Ouvidoria-Geral

## VALORES

Observância dos princípios éticos e morais que fundamentam a conduta dos agentes de ouvidoria pautados no acolhimento, na escuta ativa, na isenção, no sigilo, na inclusão e na responsabilidade social.



# RISCOS

---

As manifestações de ouvidorias desempenham um importante papel no controle social e enquanto instrumento de gestão e governança. Nesse contexto, cada relato, seja ele uma reclamação, uma denúncia, uma solicitação ou elogio, permite a identificação de riscos nos procedimentos institucionais, possibilitando a implementação de ações mitigadoras, revisão de processos de trabalho, gestão de recursos humanos e materiais, entre tantas outras ações. Para melhor entendimento vejamos nossos números em 2025.



# ONDE ESTAMOS...

(NOSSOS NÚMEROS DE 2025)

TOTAL DE REGISTROS EM 2025		76.907
STATUS	TOTAL	%
RESPONDIDA	66.141	86%
RESOLVIDA	3.391	4,40%
NÃO RESOLVIDA	6.183	8,00%
RESOLVIDA APÓS R. COMPLEMENTAR	601	0,78%
NÃO RESOLVIDA APÓS R. COMPLEMENTAR	590	0,76%

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	61.842	80,40%
ELOGIO	9.582	12,50%
SOLICITAÇÃO	3.064	4,00%
DENÚNCIA	2,075	2,70%
INFORMAÇÃO	265	0,30%
SUGESTÃO	79	0,10%

FORMAS DE ENTRADA	TOTAL	%
INTERNET	36.586	47,60%
TELEFONE (162)	30.641	39,80%
PRESENCIAL	9.526	12,40%
MÍDIA	107	0,10%
OUVIDORIA ITINERANTE	41	0,10%



# ONDE ESTAMOS...

(NOSSOS NÚMEROS DE 2025)

RESOLUTIVIDADE EM 2025		37%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	TOTAL	%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	9.191	79%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	3.128	79%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	2.935	75%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	3.128	83%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	3.128	80%

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS	TOTAL	%
Atendimento em Unidade Hospitalar	9.104	16,20%
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	8.893	15,80%
Agendamento de consultas	8.265	14,70%
Servidor Público	7.147	12,70%
Agendamento de Cirurgias	5.586	9,90%





# NOSSAS METAS PARA 2026/2027

Ação	Responsável	Prazo	Meta
<b>Relatório Anual</b>	Unidade Setorial	Janeiro 2026/2027	Consolidação dos dados de 2025 para planejamento estratégico.
<b>Guia de Qualidade e POPs</b>	GEACO, GETRIC e Unidade Setorial	2º Semestre/2026	Padronização integral dos processos de análise e fluxos operacionais.
<b>Treinamento Portaria 388/2025</b>	Unidade Setorial	1º Semestre/2026	Capacitação da equipe em segurança e ambiente profissional justo.
<b>Curso: Construindo Pontes</b>	GEACO	Trimestralmente 2026/2027	Institucionalização e gravação de conteúdos para novos cenários.
<b>Oficinas com Ouvidores</b>	GEACO/CPGD	2026/2027	Treinamentos práticos baseados nas demandas.
<b>Relatórios Trimestrais</b>	GEACO e GETRIC	Abril, Julho e Outubro/2026	Transparência Ativa no site da SES-DF
<b>Seminário Ouvidoria 360°</b>	Unidade Setorial	Abril e Outubro de 2026/2027	Evento de capacitação técnica (LAI, LGPD e Qualidade da Resposta).
<b>Cards de Boas Práticas</b>	GEACO, GETRIC e Unidade Setorial	2026/2027	Disseminação de orientações rápidas para os serviços de ouvidoria.



# NOSSAS METAS PARA 2026/2027

---

Para o biênio 2026/2027, as metas de desempenho da rede SES/DF foram estabelecidas com base na melhoria contínua e no nivelamento institucional.

Pontos principais da estratégia:

- Cálculo das Metas: A meta padrão para o biênio é de 1 ponto percentual acima do resultado acumulado no ano anterior.
- Estratégia de Nivelamento: Unidades que não atingiram as metas em 2025 deverão adotar o resultado consolidado da Ouvidoria SES/DF do ano anterior como meta para 2026.
- Metas Fixadas para 2026:
  - Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria: 81%
  - Índice de Recomendação: 80%
  - Índice de Satisfação com o Atendimento: 76%
  - Índice de Satisfação com o Sistema: 84%
  - Índice de Satisfação com a Resposta: 81%
  - Índice de Resolutividade: 38%
  - Prazo médio de resposta: a partir de 12 dias, com limite máximo de 20 dias (sem prejuízo a nova metodologia do prazo de resposta)
  - Cumprimento do prazo de resposta: até 1%.
- Acompanhamento Prioritário: Unidades que ficarem abaixo das metas receberão suporte técnico e estratégico prioritário da GEACO e da CPGD.





# Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias - GEACO

As atribuições regimentais da Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO) estão dispostas no art. 44 do decreto Nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018. São elas:

Art. 44. À Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias - GEACO, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Unidade Setorial de Ouvidoria, compete:

- I - promover padrões de qualidade para o funcionamento das ouvidorias seccionais, no âmbito da Secretaria;
- II - executar o planejamento de ação da Unidade Setorial de Ouvidoria;
- III - analisar o desempenho das ouvidorias seccionais;
- IV - fornecer dados e informações das ouvidorias seccionais à Unidade Setorial de Ouvidoria; e
- V - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Com base nas atribuições regimentais a GEACO estabeleceu como metas para o Plano de Ação 2026/2027:

1. Monitoramento da qualidade das respostas - Objetiva acompanhar os pontos de acesso da Ouvidoria, especialmente:

- Novos ouvidores e suas equipes
- Interlocutores iniciantes
- Novos pontos de acesso
- Demandas determinadas pela Unidade Setorial de Ouvidoria

## PRODUTO:

Elaboração de Guia/POP sobre “Conformidade e Qualidade da Resposta”.



## 2. Institucionalização do Curso de Capacitação em Ouvidoria

Ação voltada à formalização e à produção de registro e conteúdo audiovisual para a capacitação institucional, mediante articulação com a Escola de Governo do Distrito federal (EGOV) e/ou outros parceiros institucionais.

## 3. Fortalecimento do acolhimento e da comunicação humanizada

Visa ampliar a cultura de empatia, acolhimento e comunicação não violenta nas unidades de saúde, por meio de articulação entre a Ouvidoria e áreas técnicas da SES/DF.

### **PRODUTO:**

Realizar pelo menos uma ação educativa em cada Região de Saúde e URDs.

Atividades previstas:

- Levantamento das principais dificuldades das áreas técnicas quanto à elaboração de respostas humanizadas e resolutivas;
- Realização de reuniões online com as equipes técnicas das Regionais e URDs;
- Monitoramento e avaliação dos resultados, considerando o índice de resolutividade do Sistema de Ouvidoria do GDF.

## 4. Nova proposta de relatório trimestral para Ouvidorias Hospitalares

Elaboração de novo modelo de relatório com foco na atuação estratégica e institucional das Ouvidorias, incluindo:



- Reuniões dos Conselhos de Saúde;
- Participação nos colegiados da unidade;
- Projetos com Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP);
- Ações relacionadas a acordos de gestão Local e Regional, PAS e PDS;
- Apresentação dos principais temas recorrentes (Top 5) e metas de mitigação às direções das unidades.

## 5. Visitas técnicas

Realização de visitas técnicas da GEACO e da CPGD aos Hospitais Regionais para orientação, acompanhamento e fortalecimento das ações de Ouvidoria.



# COMISSÃO PERMANENTE DE GESTÃO DE DADOS (CPGD)

As atribuições normativas da CPGD estão definidas na Portaria nº 1.172, de 18 de dezembro de 2025, no que segue:

## PORTARIA Nº 1.172, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2025

O CONTROLADOR SETORIAL DA SAÚDE, DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 21, inciso IV, da Portaria Conjunta nº 24, de 11 de outubro de 2017, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal nº 222, de 21 de novembro de 2017, do Senhor Secretário de Estado de Saúde e do Senhor Controlador-Geral do Distrito Federal, resolve:

Art. 1º Ficam criadas as seguintes comissões permanentes, na Unidade Setorial de Ouvidoria, da Controladoria Setorial da Saúde, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal:

II - A Comissão Permanente de Gestão de Dados (CPGD), subordinada diretamente à Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias, com a finalidade de:

- a) consolidar relatórios da Unidade Setorial de Ouvidoria e das ouvidorias descentralizadas;
- b) promover a governança dos dados de ouvidoria;
- c) apoiar a gestão da Carta de Serviços;
- d) qualificar as respostas das áreas técnicas;
- e) oferecer suporte estratégico, tático e operacional à Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias, contribuindo ativamente para o alcance de seus objetivos e estando sempre disponível para colaborar sempre que solicitado.

Partindo das atribuições normativas a equipe da CPGD, composta por um presidente e quatro membros definiu para cada servidora da equipe uma atividade principal, no intuito de poder atuar nas diferentes frentes simultaneamente:

1. Análise de Conformidade e Qualidade da Resposta: **Cristiane**
2. Análise e monitoramento dos Relatórios Trimestrais: **Julisse**
3. Análise de registros e produção de relatório mensal para o Programa “O Câncer não para. O GDF também não”: **Giselle**
4. Monitoramento e gestão dos registros de ouvidoria pendentes de Resposta Complementar: **Joana**
5. Colaborar com as atividades da GEACO e da Unidade Setorial sempre que houver demanda



COM BASE NESSAS ATRIBUIÇÕES GERAIS, A CPGD TEM COMO METAS PARA O BIÊNIO 2026/2027:

## 1. Análise de Conformidade e Qualidade da Resposta

A CPGD realiza a avaliação e o monitoramento da qualidade das respostas das 106 unidades de ouvidoria da SES-DF:

- Acolhimento
- Encaminhamento
- Resposta Preliminar
- Resposta Definitiva/Complementar

Em 2025, foram analisadas 2.060 manifestações, resultando em um relatório de gestão interna enviado à GEACO e à Ouvidoria Seccional para orientar as metas do biênio 2026/2027:

- Qualificar os procedimentos, instrumentos e protocolos de acompanhamento das Unidades de ouvidoria da rede SES-DF;
- Realizar Monitoramento e Acompanhamento das Unidades de Ouvidoria quanto aos procedimentos e qualificação de conformidade e qualidade das respostas no Participa-DF;
- Estreitar atividade de visitas às Unidades de Ouvidoria junto à GEACO com finalidade de treinamento/atualização individualizada para cada Unidade de Ouvidoria, buscando garantir excelência no atendimento às demandas dos cidadãos;
- Gerar dados de governança a partir da gestão de dados analisados no monitoramento de conformidade e qualidade de respostas;
- Participar das futuras turmas do curso “Construindo Pontes” com aula voltada para a qualificação das respostas em ouvidoria, envolvendo treinamento aos Ouvidores e Interlocutores.





## 2. Análise e monitoramento dos Relatórios Trimestrais

Transformar os relatórios das ouvidorias hospitalares de documentos burocráticos em ferramentas gerenciais estratégicas. O novo modelo foca em linguagem simples e objetividade, estruturado em 5 seções fundamentais com no máximo 5 páginas.

### 1) Apresentação:

- Identificação da unidade e equipe de Ouvidoria.

### 2) Análise dos Dados:

- Comparativo trimestral (2025 vs 2026). Tipologias e os assuntos mais demandados.

### 3) Controle Interno:

- Monitoramento do fluxo SEI e eficiência das áreas técnicas.

### 4) Pesquisa de Satisfação:

- Indicadores de satisfação, resolutividade e ações realizadas no trimestre avaliado.

### 5) Melhorias e Conclusão:

- Propostas focadas em problemas identificados no trimestre.

### Capacitação dos Ouvidores Hospitalares no novo modelo:

- Março 2026

### Implementação do Template Padrão:

- Meta: Adesão do novo modelo por todas as unidades em 2026.
- Foco: Design visual limpo, simples e focado.

### Qualidade da Análise e Rastreamento de Melhorias (2027):

- Meta: Relatórios com análises claras e coerentes.

Monitoramento contínuo pela CPGD.



### 3. Análise de registros e produção de relatório mensal para o Programa “O Câncer não para. O GDF também não”

Trata-se de uma iniciativa da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal que visa garantir diagnóstico e tratamento rápidos, coordenado e humanizados para pacientes com câncer.

O Programa foi criado para garantir agilidade no diagnóstico, início do tratamento e continuidade da assistência oncológica, reconhecendo que atrasos em consultas, exames, cirurgias e fornecimento de medicamentos podem comprometer diretamente a vida e a qualidade de vida dos pacientes.

O Papel da Ouvidoria e Gestão:

A Ouvidoria atua como canal estratégico para identificar gargalos no sistema. Através de uma parceria com a ASCCAN e o COPLANS, as manifestações dos cidadãos são transformadas em relatórios que orientam decisões e melhoram os fluxos assistenciais.

Evolução dos Relatórios:

- Julho a Setembro/2025: Elaboração semanal
- A partir de Outubro/2025: Periodicidade mensal
- Total em 2025: 10 relatórios produzidos
- Previsão (2026-2027): Manutenção do monitoramento mensal.



## 4. Monitoramento e gestão dos registros de ouvidoria pendentes de Resposta Complementar

Aprimorar o processo de gestão das manifestações com pendência de resposta complementar. Análise amostral realizada em uma unidade hospitalar de ouvidoria evidenciou alta frequência de pendências de resposta complementar, inclusive com prazo expirado, impactando a qualidade e a resolutividade das manifestações.

### Metas 2026/2027:

- Provocar a Ouvidoria-Geral do DF (OGDF) para viabilizar a identificação automática das respostas pendentes no sistema Participa DF - 1º trimestre de 2026
- Implementar planilhas eletrônicas (colaborativas e de compilação dos dados) para acompanhamento das respostas definitivas inconclusivas em todas as ouvidorias seccionais - 1º semestre de 2026
- Desenvolver, em parceria com a SUTIC, um dashboard de monitoramento de indicadores no Infosaúde, com acesso restrito à Ouvidoria Setorial da Saúde - 2º semestre de 2026
- Acompanhamento e controle das manifestações com respostas definitivas inconclusivas - contínuo

### Resultados Esperados

- Redução progressiva das manifestações pendentes de resposta complementar com prazo expirado
- Melhoria da qualidade, completude e tempestividade das respostas ao cidadão
- Padronização dos fluxos e integração efetiva entre CPGD, GEACO e ouvidorias seccionais
- Fortalecimento da governança, da transparência e da imagem institucional da Ouvidoria da SESDF



# Gerência de Triagem e Controle de Qualidade GETRIC

As atribuições regimentais da Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) estão dispostas no art. 45 do decreto Nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018. São elas:

Art. 45. A Gerência de Triagem e Controle de Qualidade - GETRIC, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Unidade Setorial de Ouvidoria, compete:

I - acompanhar, junto às ouvidorias seccionais, a utilização dos padrões definidos pela Unidade Setorial de Ouvidoria;

II - analisar a clareza, concisão, coerência e qualidade das conclusões referentes às manifestações recebidas, fornecidas pelas unidades da Secretaria;

III - elaborar relatórios estatísticos e produzir levantamentos de dados referentes às demandas cadastradas;

IV - fornecer dados e informações para subsidiar as atividades da Unidade Setorial de Ouvidoria; e

V - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Com base nas atribuições regimentais da Getric estabeleceu como metas para o Plano de Ação 2026/2027:

## 1. Padronização de Triagem

- Mapear fluxo de triagem.
- Redigir POP de triagem com critérios claros de encaminhamento.
- Revisão colaborativa com equipe de triagem.

## **PERÍODO/FREQUÊNCIA:**

1º semestre 2026



## 2. Integração com áreas técnicas

- Reuniões periódicas com área técnicas para qualificar os encaminhamentos e reduzir o retrabalho.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** SOB DEMANDA

## 3. Alinhamento com equipe

- Promover reuniões de alinhamento contínuo com os servidores envolvidos nos fluxos de triagem e análise de pedidos de acesso à informação, garantindo padronização, coerência operacional, melhoria da resolutividade e cumprimento dos prazos legais.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** MENSAL

## 4. Relatório de Atividades

- Confeção de relatório de atividades de triagem para publicação em site oficial.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** ANUAL





# Comissão Permanente de Transparência Passiva

## CPTP

As atribuições normativas da CPGD estão definidas na Portaria nº 1.172, de 18 de dezembro de 2025, no que segue:

### PORTARIA Nº 1.172, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2025

O CONTROLADOR SETORIAL DA SAÚDE, DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 21, inciso IV, da Portaria Conjunta nº 24, de 11 de outubro de 2017, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal nº 222, de 21 de novembro de 2017, do Senhor Secretário de Estado de Saúde e do Senhor Controlador-Geral do Distrito Federal, resolve:

Art. 1º Ficam criadas as seguintes comissões permanentes, na Unidade Setorial de Ouvidoria, da Controladoria Setorial da Saúde, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal:

I - A Comissão Permanente de Transparência Passiva (CPTP), subordinada diretamente à Gerência de Triagem e Controle de Qualidade, com a finalidade de:

- a) recepcionar, classificar e analisar os pedidos da LAI oriundos do sistema informatizado oficial de ouvidoria do Governo do Distrito Federal, nos termos do Decreto nº 43.992, de 07 de dezembro de 2022.
- b) elaborar relatórios periódicos, padronizar fluxos e indicadores de desempenho;
- c) realizar capacitações sobre acesso à informação;
- d) oferecer suporte estratégico, tático e operacional à Gerência de Triagem e Controle de Qualidade, contribuindo ativamente para o alcance de seus objetivos e estando sempre disponível para colaborar sempre que solicitado.

Com base nas atribuições regimentais da CPTP estabeleceu como metas para o Plano de Ação 2026/2027:

### 1. Padronização de LAI

- Mapear fluxo de análise de pedidos de LAI.
- Redigir POP de recebimento de pedidos de LAI.
- Revisão colaborativa da comissão.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA: 2º SEMESTRE 2026**



## 2. Integração com áreas técnicas

- Reuniões periódicas com área técnicas para qualificar os encaminhamentos e reduzir o retrabalho.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** SOB DEMANDA

## 3. Reunião Colegiada da CPTP

- Realização de reuniões colegiadas periódicas entre os membros da Comissão Permanente de Transparência Passiva – CPTP com o objetivo de alinhar práticas, discutir demandas complexas, avaliar indicadores, padronizar procedimentos, deliberar sobre casos que envolvam sigilo/informação sensível e fortalecer a governança da gestão de pedidos de informação no âmbito da SES/DF via ParticipaDF.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** MENSAL

## 4. Acompanhamento de pedidos de informação

- Envio para a autoridade de monitoramento da planilha de controle de recebimento de pedidos de LAI na SES/DF.

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** MENSAL

## 5. Relatório de Comissão

- Confecção de relatório de atividades desenvolvidas pela CPTP para publicação em site oficial

**PERÍODO/FREQUÊNCIA:** ANUAL

# Nossa equipe

## UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

**Thyerys Araruna Almeida - Ouvidor**

Carolina Campos Melo Meireles- Assessora

## GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS (GEACO)

**João Batista de Oliveira - Gerente**

Adriana Maria G. Lorenço - equipe GEACO

Fernanda Soraggi Cesarino - equipe GEACO

Marília Trajano D. Uzuelli - equipe GEACO

André Farias Pessoa - Presidente da Comissão Permanente de Gestão de Dados (CPGD/GEACO)

Cristiane Soares Carius N. Pereira - Membro da CPGD/GEACO

Giselle Marques B. Fernandes - Membro da CPGD/GEACO

Joana D'arc Teles Castro - Membro da CPGD/GEACO

Julisse Marcela Nepomuceno Aragão - Membro da CPGD/GEACO

## GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DE QUALIDADE (GETRIC)

**Jessica Alves de Araújo- Gerente**

Patrícia Ferreira Dias - equipe GETRIC

Giovanna Cunha Medeiros - Equipe GETRIC

Kallo Antunes da Silva - Equipe GETRIC

Samara dos Santos Araújo - Equipe GETRIC

Ugo Isaú de Souza Mendonça - Presidente da Comissão Permanente de Transparência Passiva (CPTP/GETRIC)

Matheus de Sousa Cunha - Membro da CPTP/GETRIC

Patrícia Pessoa Borges - Membro da CPTP/GETRIC

Rebeca - Membro da CPTP/GETRIC

Marina da Silva S. Ximenes - Membro da CPTP/GETRIC