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

PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA DA SAÚDE
2022

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 1
ORGANOGRAMA 2
DIAGNÓSTICO 3
METAS E INDICADORES DE PERFORMACE 8
CONSIDERAÇÕES FINAIS 10
Anexo ..... 11 a 14

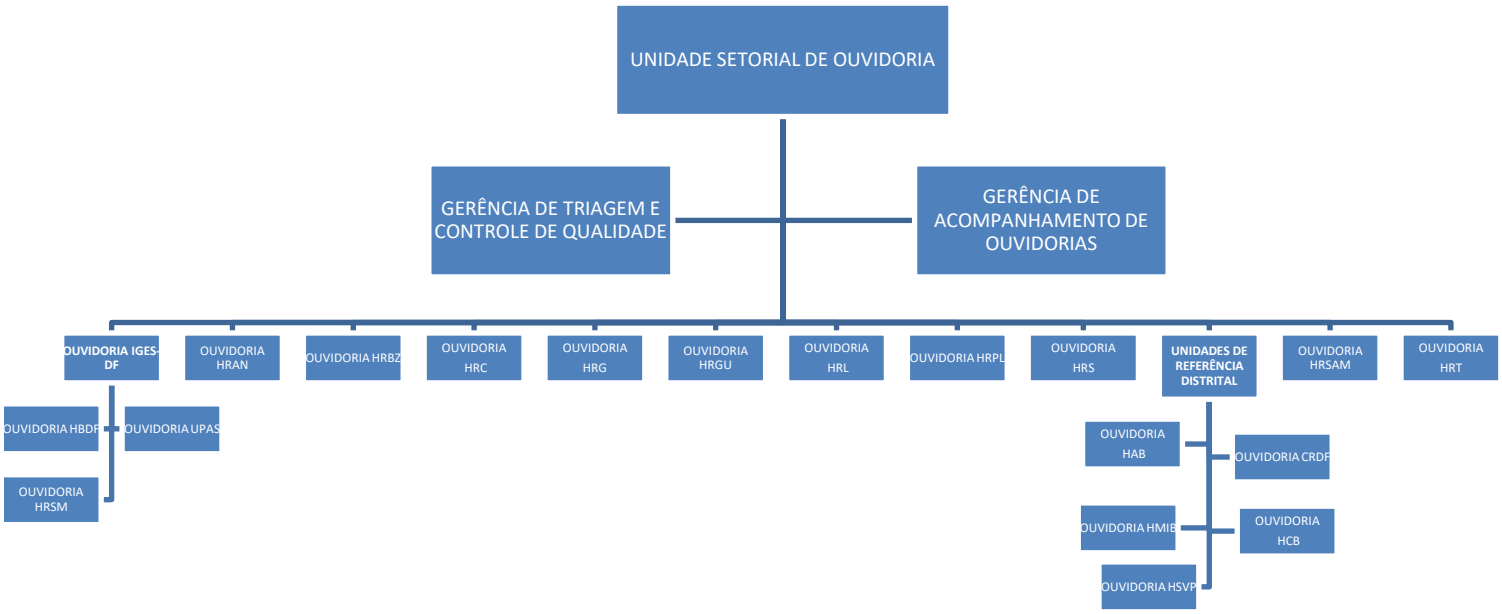
APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) está situada no organograma desta Secretaria de Estado e subordina-se à Controladoria Setorial de Saúde (SES/CONT), baseando-se pelas orientações técnicas provenientes do Órgão Central – Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF) e do Órgão Superior – Controaldoria Geral do Distrito Federal (CGDF). Além disso, no que tange ao Sistema de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (OuvidorSUS), recebe embasamento técnico por parte da Ouvidoria Geral do SUS, do Ministério da Saúde.

Na estrutura orgânica da **Unidade Setorial de Ouvidoria** existem duas gerências: **Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO)**. Atualmente contamos com a colaboração de 18 servidores na Unidade, distribuídos na enter os setores, cujas atribuições são definidas no Decreto nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, sem prejuízo de outras atribuições previstas em outros normativos.

Quanto aos funcionamento das ouvidorias seccionais, sabe-se que os ouvidores são nomeados, os auxiliares de ouvidoria são lotados nas ouvidorias hospitalares e do Complexo Regulador e os interlocutores de ouvidoria são designados por meio de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal para atuarem na Administração Central da SES-DF**,** conforme o normativo interno que trata da atividade da interlocução em ouvidoria – Portaria nº 332, de 10 de dezembro de 2019. Sendo assim, interlocutores atuam em secretarias adjuntas, subsecretarias, coordenações, diretorias, gerências e núcleos da Administração Central desta pasta e estão vinculados a serviços como vigilância ambiental, vigilância epidemiológica e vigilância sanítária.

ORGANOGRAMA



DIAGNÓSTICO

Em 2021, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF em conjunto com as suas unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores da SES, responderam:

➢ **VOLUME DE DEMANDAS:**

- **60.366** manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF (Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal - OGDF);
- **3.053** demandas oriundas do Ouvidor SUS (Sistema de Ouvidoria do Ministério da Saúde);
- **1.425** Pedidos de Lei de Acesso à Informação (Oriundos do E-SIC, que é o sistema oficial para solicitação de LAI).

Rancking dos 10 assuntos mais demandados na SES no 4º Trimestre de 2021		
ASSUNTO	**QTD MANIFESTAÇÕES**	**% RESOLUTIVIDADE**
1. Vacina Covid - 19	1.990	58
2. Agendamento de Consulta	1.678	49
3. Serviço Público	1.196	47
4. Atendimento Médico	1.073	44
5. Atendimento UBS	1.062	43
6. Unidade Hospitalar Regionais	878	42
7. Agendamento de Cirurgias	719	41
8. Agendamento de Exames	559	42
9. Cartão de Vacina	422	45
10. Falta de Medicamento	401	44

De maneira geral, no exercício de 2021 houve um crescimento na ordem de 17,94% no número de manifestações, ou seja, um total de 9.180 manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020.

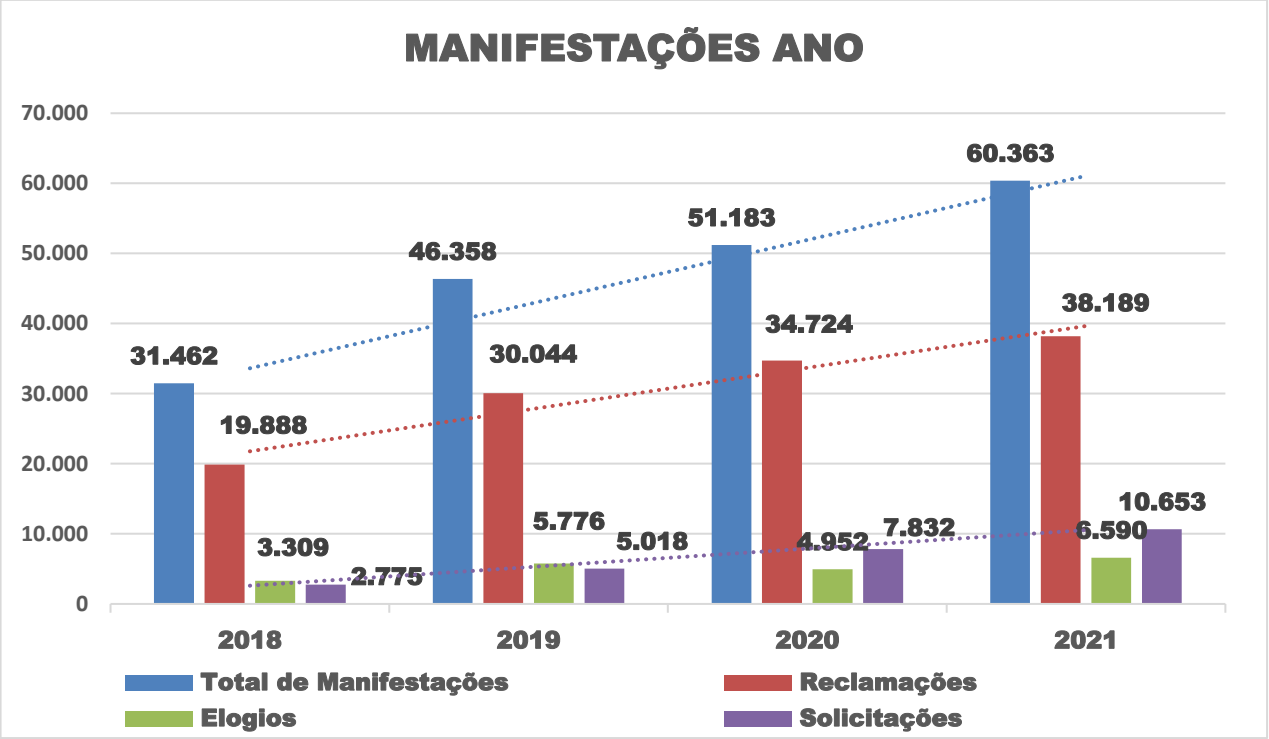


Gráfico: Total de manifestações SES-DF.

Observa-se que o número de manifestações aumentou 101,40 % entre os anos de 2018 a 2021. Ou seja, um crescimento significativo do número de registro de manifestações. Contudo, a rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde não registrou aumento de sua força de trabalho o que prejudica efetivamente seu desempenho.

Dessa forma, percebe-se a urgente necessidade robustecer a estrutura da Unidade Setorial de Ouvidoria e das ouvidorias seccionais da saúde, para que as condições de trabalho sejam proporcionais ao volume e complexidades das demandas recebidas e tratadas. Tais medidas são essenciais ao encontro

da identidade e propósito estabelecidos na Missão do órgão, conforme preconizado no sítio institucional da SES-DF (Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal).

Importante salientar que, atualmente, várias ouvidorias hospitalares contam com importante déficit de servidores, o que restringe seu poder de atuação.

Considerando que, tanto ouvidores hospitalares quanto equipes auxiliares estão envolvidas nas atividades de atendimento ao público, recepção de manifestações, triagem, encaminhamento, acompanhamento do processo respectivo, reiterações nos encaminhamentos em atraso e adequação das respostas fonecidas pelas áreas técnicas à linguagem compreensiva aos usuários do serviço público de saúde Governo do Distrito Federal, uma quantidade adequada de servidores é fundamental para alcance das metas governamentais e oferta de um serviço de ouvidoria eficaz. Além disso, a força de trabalho bem dimencionada e a disponibilidade correta de servidores, previne afastamentos por doenças ocupacionais.

Desse modo, a Unidade Setorial de Ouvidoria, por meio do processo 00060-00247856/2022-47, sugeriu à Diretoria de Planejamento, Monitoramento e Avaliação do Trabalho, da Subsecretaria de Gestão de Pessoas, da SES-DF a definição de uma base de cáculo para mensuração da força de trabalho a partir do parâmetro de 1 (um) servidor da área administrativa para cada 120 manifestações de ouvidoria recebidas, no período de um mês, na respectiva ouvidoria hospitalar, além do chefe da unidade. Atualmente o número de atendimentos presenciais nas ouvidorias hospitalares cresceu na ordem de 55,98% quando comparamos o 1º quadrimestre de 2022 com o mesmo período do ano anterior.

Dessa forma, os pleitos da população, registrados em milhares de demandas na SES-DF, corresponderam, em 2021, a mais de 20% de todas as manifestações registradas no Sistema OUV-DF (demostrado no gráfico abaixo),

e podem ser utilizadas como ferramenta de gestão, melhorando a assertividade dos gestores responsáveis em planejar as ações nas áreas da promoção, prevenção e assistência à saúde.

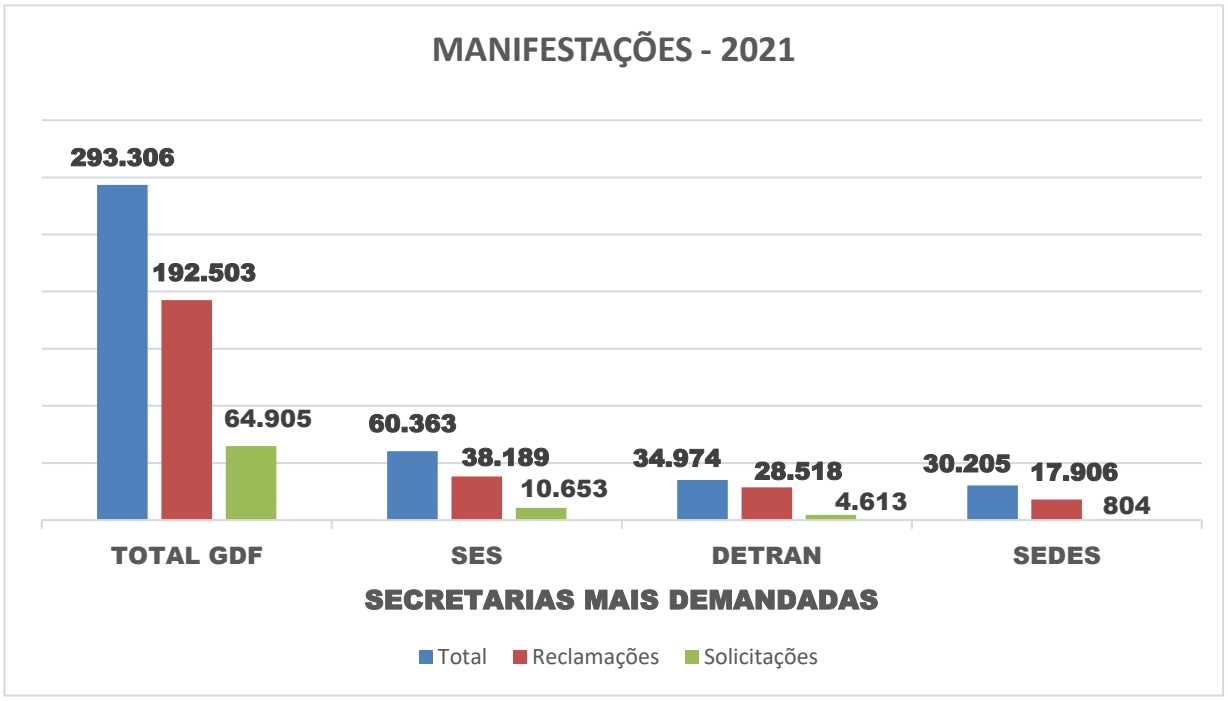


Gráfico: Total de manifestações – OUV-DF.

Figura: Metas SIGO-DF (2021).

Referente ao quadro de resumo de metas do SIGO-DF 2021, acima, estipulado no Plano de ação 2021 da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, segue

na tabela abaixo, os percentuais atingidos pela Ouvidoria da SES-DF no ano de 2021.

Ìndice	% Resultado alcançado em 2021
Recomendação	78
Satisfação	68
Qualidade da Resposta	52
Resolutividade	47

Nota-se na tabela acima, que o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria destacado em vermelho, foi o único índice não alcançado pela Ouvidoria da SES/DF – cabe ressaltar que a meta estipulada pela Ouvidoria Geral do DF para esse indicador era de 69%. Por este motivo, ou melhor, devido ao percentual de 1% não atingido, a Ouvidoria da SES ficou situada no grupo 2 (satisfação), na cor amarela; ou seja, por 1% ficou fora do grupo 3 (satisfação), na cor azul, conforme mostra a Matriz de Análise.

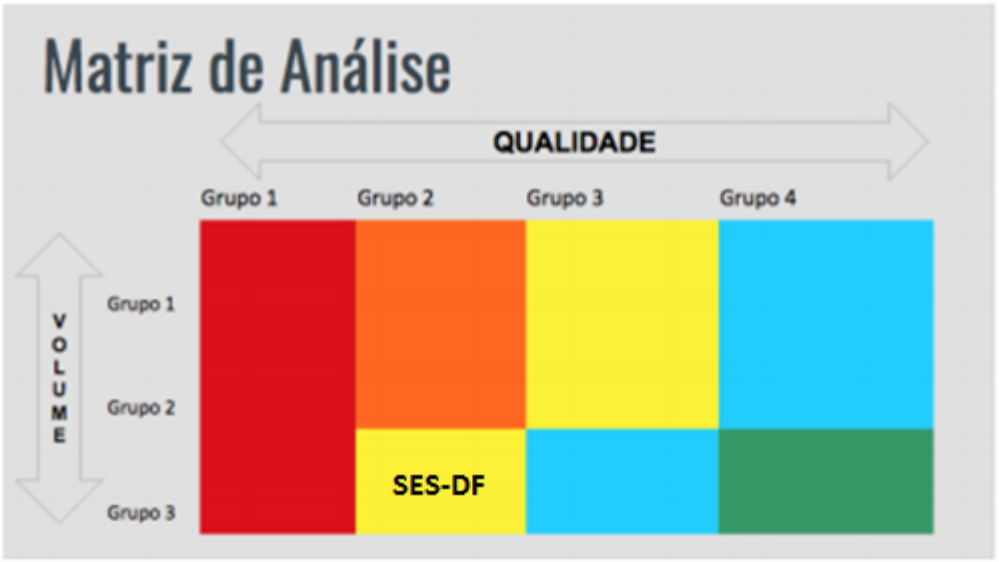


Figura: Matriz de Análise.

METAS E INDICADORES DE PERFORMACE

O objetivo desse tópico para a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES é fomentar a melhoria do serviço público por meio de ações estratégicas, táticas e operacionais, as quais, em conjunto com outros departamentos, possibilitem tanto uma resposta adequada à manifestação, quanto resolutiva do ponto de vista do cidadão.

Dito isso, esta Unidade Setorial de Ouvidoria irá trabalhar duas Ações Estratégicas (A e B), com indicadores de volume dentre os mais demandados:

A. Indicadores de Volume, estabelecidos pela Ouvidoria Geral do distrito Federal, conforme quandro abaixo.

Índice	% Meta para 2022
Recomendação	80
Satisfação	70
Qualidade da Resposta	54
Resolutividade	49

PROPOSTA AÇÃO "A"

SUPERAR A META DE 2021 EM 2 PONTOS % (INDICADORES DE VOLUME)

ETAPAS PARA EXECUÇÃO DA AÇÃO ESTRATÉGICA "A"

As etapas da estratégia A são as mesmas da estratégia B, pois os resultados melhorados na resolutividade dos indicadores da estratégia B automaticamente aumentarão os percentuais da estratégia A.

PROPOSTA AÇÃO "B"

REDUZIR O NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS (AGENDAMENTOS DE CONSULTAS, CIRURGIAS E EXAMES)

B. Indicadores mais demandados (Top 10), estabelecidos pela manifestação direta da população, na maioria das vezes por reclamação direcionada à um serviço que a REDE de SAÚDE não consegue executar a contento. Atualmente, o indicador "Agendamento de consultas" é o campeão de reclamações com 3.234 manifestações no período. Outros dois indicadores diretamente vinculados a esse indicador, também aparecem entre os 10 assuntos mais reclamados pelos cidadãos, são eles: Agendamento de Cirurgias com 1.627 e Agendamento de Exames com 1.302 manifestações. Por essa relação de importância de vinculação e dependência entre os assuntos, que os 3 indicadores acima foram selecionados por esta unidade para representar a segunda ação estratégica da Unidade Setorial de Ouvidoria da SES.

Fonte: http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos - 17/06/2022

ETAPAS PARA EXECUÇÃO DA AÇÃO ESTRATÉGICA "B"

O plano da Unidade setorial com relação a esses assuntos é criar um padrão de coleta de dados do sistema OUV-DF por todas as ouvidorias seccionais.Para isso, serão realizadas capacitações, com todos os chefes de ouvidoria e suas respctivas equipes, aliando-se teoria e prática.

Importante mencionar que, os assuntos mais demandados estão inseridos no monitoramento do Acordo de Gestão Regional, **celebrado com os responsáveis pela gestão nas superintendências regionais de saúde,** bem como, com os diretores da unidades de referência distrital.

Dito isso, reiteramos que os 3 novos indicadores propostos para

monitoramento e pactuação de ações têm **como objetivo melhorar o índice de resolutividade dos agendamentos de consultas, cirurgias e exames** ofertados na carta de serviços da SES. Esses indicadores estão alinhados com os objetivos estratégicos da própria Intituição, além de ir ao encontro do Plano de Ação proposto em 2022 pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Cabe ressaltar que, a preocupação da Unidade Setorial de Ouvidoria em planejar ações em conjunto com outros departamentos, seguindo as diretrizes estratégicas da SES-DF. Isso demonstra o compromisso desta Unidade em contribuir para a realização da Missão estabelecida no Mapa Estratégico da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.

Esse novo modelo de gestão presente na Unidade Setorial de Ouvidoria tem como principal objetivo oferecer a máxima eficiência aos serviços oferecidos à população do Distrito Federal, por meio de um planejamento conjunto com setores parceiros e desempenhar sua obrigações rigimentais, maximizando a efetividade no que tange à organização, o controle, a execução e a avaliação dos serviços desempenhados na Unidade Setorial de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa Unidade Setorial Ouvidoria, tem como objetivo planejar e pactuar ações internas necessárias à evolucão administrativa do órgão, que vão ao encontro das orientações e diretrizes estabelecidas no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, de maneira que o planejamento estratégico, tático e operacional de ambos os órgãos estejam alinhados quanto ao que se espera atigir com os resultados, índices e metas estabelecidas com os serviços de Ouvidoria. Nesse sentido, as ações inerentes aos assuntos “Agendamento de Consulta, Cirurgia e Exames”, se corretamente gerenciadas, tratrão impacto na resolutividade e demais indicadores.

Contudo, faz-se necessário sugerir itens importantes para fomentar a melhoria dos serviços desempenhados na Ouvidoria de Saúde do DF.

Nesse sentido, sugerimos a criação de um Painel de Ouvidoria (Power Bi), que viabilizaria a leitura de assunto e subassunto e, caso fosse tecnicamente possível, leitura dos desdobramentos dos subassuntos do sistema OUV-DF, que atenda às peculiaridades da SES-DF, conforme mencionado no processo SEI 00060-00243340/2022-23 encaminhado para ao Órgão Central do SIGO-DF.

Embora o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal seja um grande avanço para a população do Distrito Federal, é fundamental que o sistema possa atender as especificidades de cada órgão. Dessa forma, o Sistema de Ouvidoria poderá se transformar, no Governo Distrital, numa excelente ferramenta de gestão e acompanhamento de indicadores, principalmente nas pastas mais robustas e atuantes no cotidiano da poupulção.

ANEXO

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO (TAP)

DATA DA VERSÃO: AGOSTO/2022

1. Informações Gerais do Projeto

NOME DO PROJETO	**AGENDAMENTOS**
Objetivo(s) do mapa estratégico(s) apoiado(s)	REDUZIR O NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA SES (AGENDAMENTOS DE CONSULTAS, CIRURGIAS E EXAMES)
Programa vinculado	Acordo de Gestão regional de Saúde - AGR
Subprograma vinculado	*Índice de resolutividade das demandas do cidadão.*

2. Descrição do projeto

O objetivo desse tópico para a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES é fomentar a melhoria do serviço público por meio de ações estratégicas, táticas e operacionais, as quais, em conjunto com outros departamentos, a instituição possa reduzir o número de reclamações referentes aos assuntos mais demandados, ou seja, manifestações populares inseridas no Sistema de Ouvidoria da Secretaria de saúde do Distrito federal.

Estes indicadores estão entre os 10 principais motivos de manifestações na Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal. Por esse motivo, é importante estratificar por região de saúde a fim de identificar os principais fatores que geram as reclamações neste assunto. Por este motivo, o monitoramento, controle e diagnóstico desses 3 (três) indicadores serão uma ótima ferramenta para os gestores regionais de saúde, que poderão tomar decisões sobre o assunto monitorado conforme a necessidade da população local evidenciada por meio das manifestações de ouvidoria.

3. Justificativa

A Ouvidoria da Saúde recebeu, **até o dia 17/06/2022, 6.163 manifestações de ouvidoria direcionadas apenas para esses 3 assuntos já mencionados**. Por essa razão, a Ouvidoria da Saúde optou em diagnosticar os feedbacks dos cidadãos apontando quais são as fragilidades nos serviços ofertados

por essa instituição e que permitem uma reavaliação das políticas estratégicas do órgão quanto aos serviços de agendamentos com o intuito de melhorá-los.

Outra razão para o monitoramento, controle e diagnóstico desses assuntos é o grau de importância e relevância para a população que sofre com os muitos problemas apresentados pela REDE de Saúde na oferta desses serviços de agendamentos de consulta, cirurgia e exames.

4. Metas do Projeto

Melhorar ao máximo a resolutividade dos assuntos elencados, consequentemente diminuir o número de manifestações de reclamações e solicitações direcionadas a estes assuntos com foco na melhoria da política pública, desdobrado em programas, projetos e serviços do contexto pré-definido.

5. Prazos do Projeto (cronograma)

1ª Etapa – Alinhamento e pactuação do projeto 21/06/2022 - Treinamento 28/06 – 9:00 – Laboratório da Fepecs, coleta Individual de Informações – Período 01/07/22 a 31/09/22 – Diagnóstico da superintendência da região sul (HRG)
2ª Etapa – Proposição de Ações e Metas 10/10/2022
3ª Etapa – Avaliar as ações e metas propostas em relação aos índices dos assuntos de agendamentos mencionados – 10/01/2023

6. Benefícios Esperados

Aumentar o conhecimento do ouvidor em relação ao leque de informações oferecidos no sistema OUV-DF, melhorar a habilidade, desempenho como gestor da área, e fomentar ciclos de atitudes positivas, por meio de iniciativa de novas ações que tem como objetivo melhorar os fluxos dos trabalhos executados.

7. Grandes Entregas

Grandes Entregas	Trabalho necessário	Data Fim
ETAPA 1 (COLETA DE INFORMAÇÕES)	Alinhamento e pactuação do projeto	21/06/2022
	Treinamento - Agendamento de Consultas/Cirurgia e Exames	28/06/2022
	Monitoramento e coleta de dados	01/07/2022 a 30/09/2022
	iagnóstico da superintendência da região Sul (HRG)	01/10/2022 a 09/10/2022
ETAPA 2 (DESENVOLVIMENTO)	Proposição de Ações e Metas	10/10/2022

ETAPA 3 (AVALIAÇÃO)	Avaliar as ações e metas propostas em relação aos índices dos assuntos de agendamentos mencionados.	10/01/2023
	Proposição de planejamento estratégico para novo projeto	15/01/2023

8. Partes Interessadas (responsáveis)

Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Saúde
Ouvidoria Geral do Distrito Federal
Complexo Regulador em Saúde do DF
Subsecretaria de Atenção á saúde
Subsecretaria de Planejamento em Saúde

9. Custo Estimado por Fonte

Fonte Própria (GDF)	Financiamentos	Emendas	Contratos de Repasse	Convênios	TOTAL
R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00

10. Duração Prevista

DURAÇÃO PREVISTA	Data de início	01/07/2022	Data de término	31/12/2022

11. Equipe do Projeto

ÓRGÃO COORDENADOR	**Controladoria-Geral do Distrito Federal**		
DEMAIS ÓRGÃOS ENVOLVIDOS	**Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e Secretaria de Estado de Saúde**		
Patrocinador do Projeto	**Área/Órgão**	**E-mail**	**Telefone**
Thyeres Araruna Almeida	OUVIDORIA/SES	Thyerys.a.almeida@saude.df.gov.br	99933-4982
Alex Alonso arja	OUVIDORIA/SES	Alex.arja@saude.df.gov.br	

Aprovação

Brasília, 17 de Agosto de 2022.

_____

Coordenador do Projeto