



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 2021

Brasília-DF

Abril de 2022



## SUMÁRIO

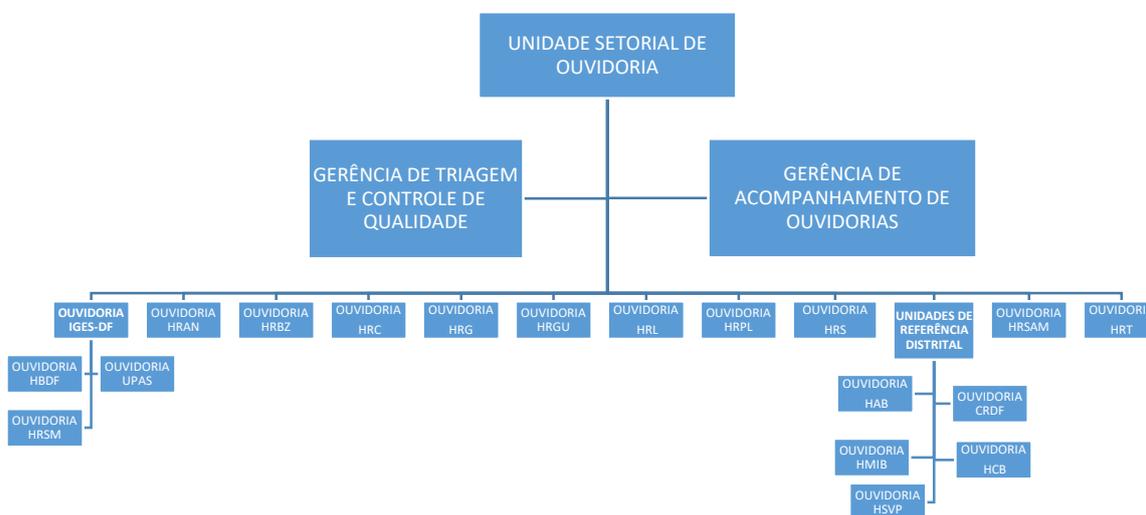
APRESENTAÇÃO.....	3
DAS MANIFESTAÇÕES .....	4
DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	7
DOS OBJETIVOS DO PLANO DE AÇÃO .....	9
DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES .....	10
DA CONCLUSÃO.....	14



## APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é uma unidade pertencente 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 e 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 200 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 2021.**

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.

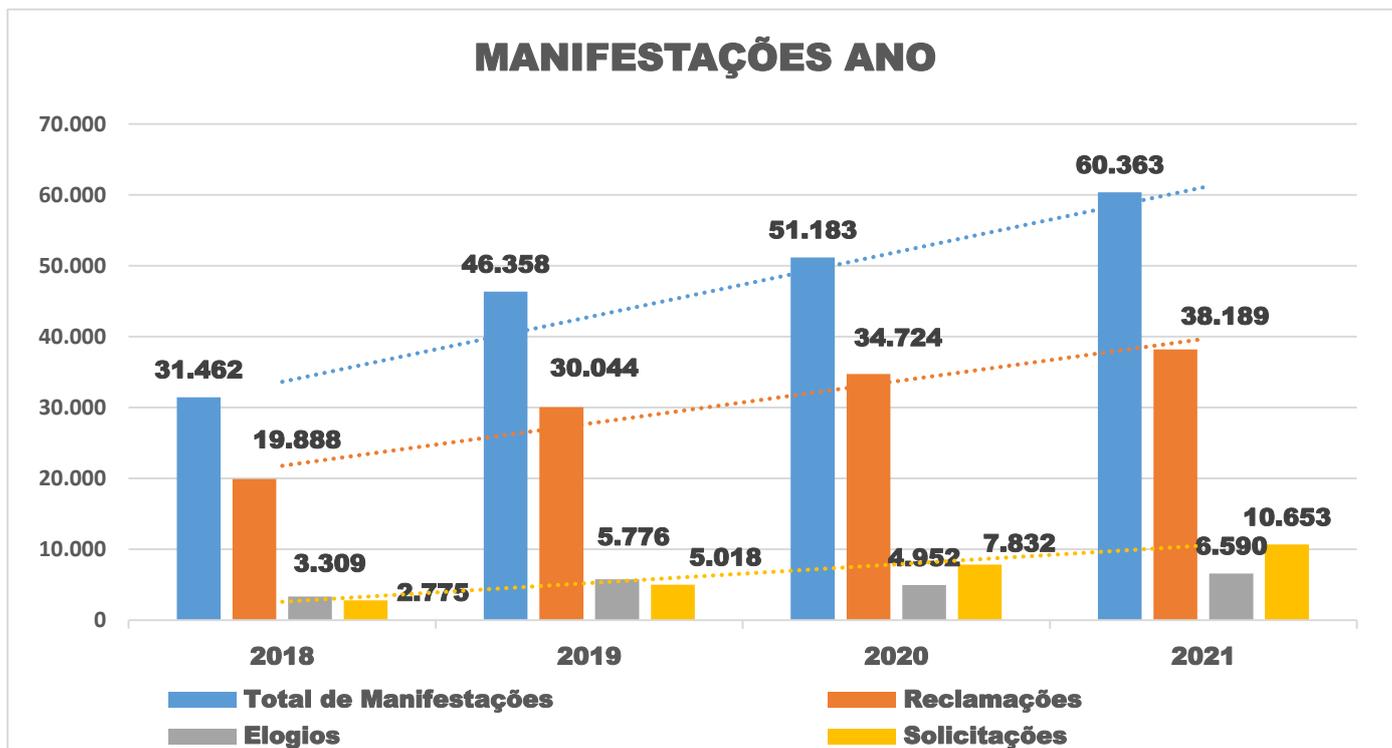
## DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2021 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 60.363 manifestações oriundas do Sistema OUV-DF, 3.056 manifestações do Ouvidor SUS e 1.425 pedidos de Acesso à Informação** (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 2021 houve um crescimento na ordem de 17,94% no número de manifestações, um total de**



**9.180 manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020.**



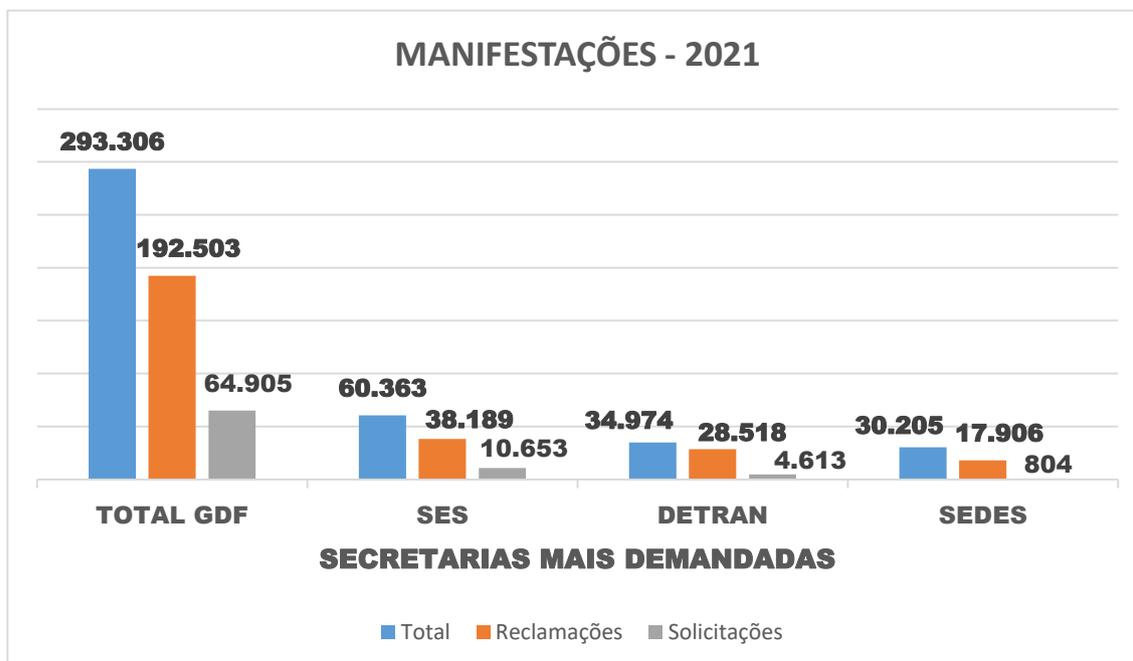
Observa-se que o número de manifestações  **aumentou 101,40 % entre os anos de 2018 até 2021**. Ou seja, um crescimento vertiginoso na utilização pelos cidadãos do serviço de ouvidoria direcionados a Secretaria de Saúde do Distrito Federal. Contudo, a Unidade Setorial de Ouvidoria ao invés de contar com aumento na sua força de trabalho para acompanhar este pujante crescimento nas demandas,  **sofreu perda importante de força de trabalho nesse mesmo período**, sobrecarregando e prejudicando a eficiência dos trabalhos desenvolvidos pelos servidores da Unidade.

Urge a necessidade robustecer a estrutura da Unidade Setorial de Ouvidoria para que seja proporcional ao volume e complexidade das atribuições aqui exercidas. 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).

Dessa forma, os pleitos da população, registrados em milhares de demandas, que aumentam ano após ano na Unidade Seccional de Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, as quais **correspondem por mais de 20%** de todas as manifestações registradas no Sistema OUV-DF (**demonstrado no gráfico abaixo**), 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.



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

No gráfico acima, fica evidente que o número de manifestações encaminhadas à SES- DF foi acachapante, no ranking que leva em consideração o volume de manifestações, em comparação com as outras duas ouvidorias que mais receberam demandas de ouvidoria no ano de 2021.

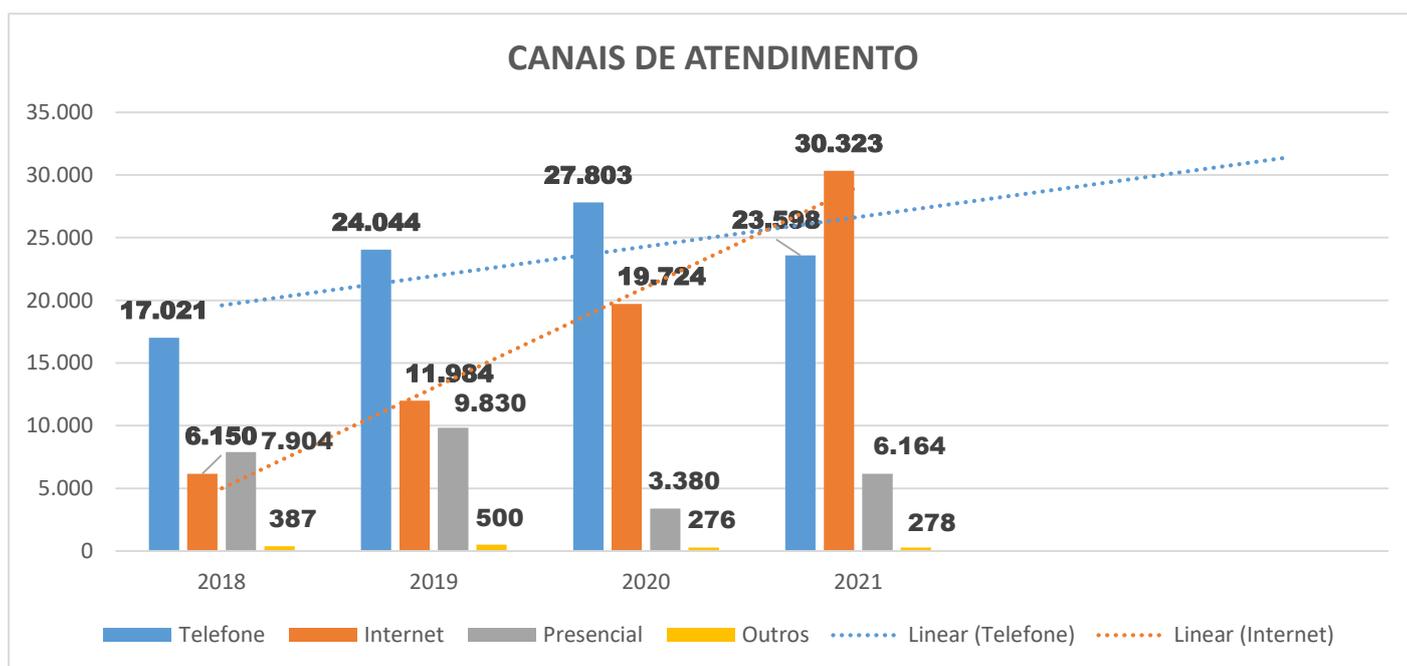
Durante todo o ano de 2021 houve esforço concentrado com o propósito de utilizar as informações fornecidas pelos usuários da Rede de Saúde do DF como subsídio para melhorar o planejamento estratégico desta pasta, tornando-as, uma ferramenta valiosa na melhoria da Gestão Pública, já que os



gestores estariam trabalhando para prevenir, remediar e melhorar os serviços oferecidos conforme os anseios da população.

## DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS

Os principais canais de atendimento foram a Central Telefônica do GDF, o 162, e o sistema OUV-DF acessado pela INTERNET. Os canais de atendimento presenciais, antes suspensos temporariamente, atendendo às recomendações de prevenção da pandemia do Covid-19, foram retomados em 2021 e já obtiveram um **crescimento de 82,37% em relação ao exercício anterior.**



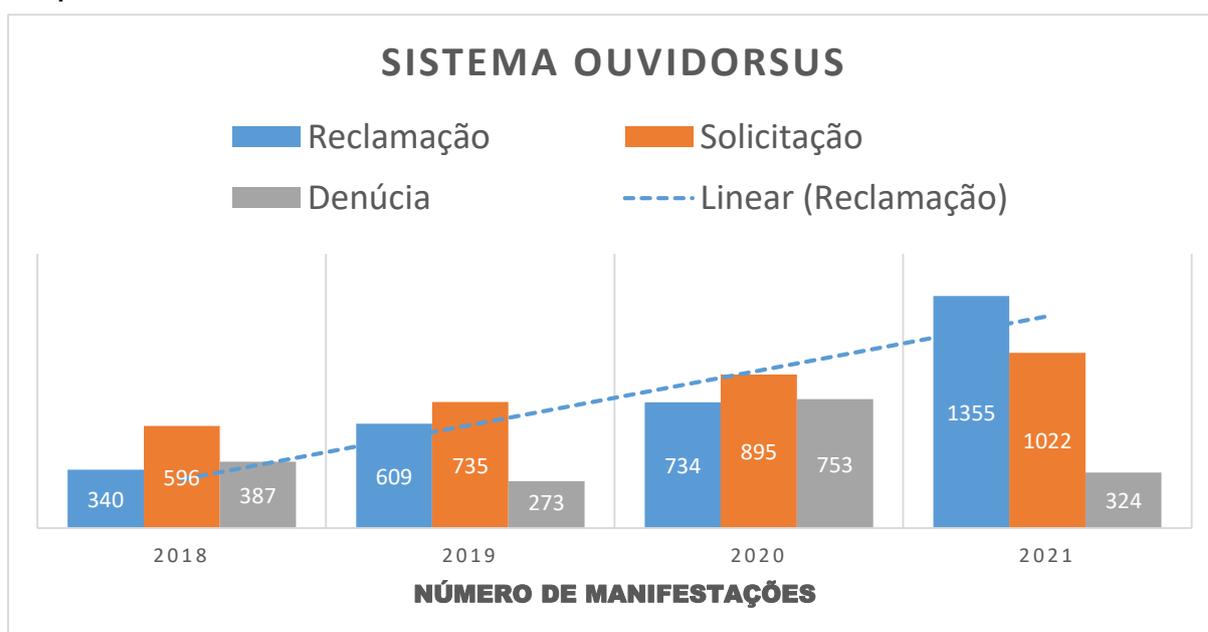
Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento. Há uma diminuição considerável no número de entradas no uso do canal de telefone e, em contrapartida, um aumento no **canal de internet no ano de 2020 para 2021**. Cabe-nos aguardar o final do exercício de 2022, para verificar se essa migração na utilização dos meios de entrada das manifestações iniciadas pelos cidadãos irá persistir, caso isso aconteça, pode,



esse fato, evidenciar falhas na prestação do serviço telefônico na origem da demanda.

## DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS

A Ouvidoria Seccional da Saúde também recebe as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde (Ouvidoria Geral do SUS). No intuito de melhorar a eficiência, logo, a produtividade nos processos de trabalho ligados as manifestações registradas no sistema **Ouvidor-SUS**, todas as manifestações desse sistema são inseridas no sistema OUV-DF, para que os ouvidores e interlocutores possam planejar a organização de sua gestão utilizando apenas um sistema como fonte de dados.



Fonte: Sistema E-Sic, 22/02/2022

## OBJETIVOS DO PLANO DE AÇÃO 2021

Para o exercício de 2021, segundo o Plano de Ação de Ouvidoria da SES, **o principal objetivo foi de atingir 48%** do Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria por meio das seguintes ações:



1. Monitorar os assuntos mais recorrentes em manifestações de cidadãos oriundas do Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OUV-DF) e do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Saúde (OuvidorSUS) e estabelecer rotina de reporte aos setores da SES/DF de forma a fornecer feedback dos serviços prestados;
2. Capacitar a cada três meses os servidores responsáveis pela triagem das manifestações de ouvidoria com orientações sobre novos fluxos de encaminhamentos e revisão das atribuições regimentais das unidades objetivando tramitações assertivas das manifestações.
3. Realizar reuniões bimestrais com ouvidores seccionais, Assessorias de Planejamento e Superintendentes de cada Região de Saúde de modo a promover e fomentar alinhamento técnico e canal de produção de informação estratégica para as Superintendências por meio de relatórios de gestão local das ouvidorias.
4. Realizar visitas técnicas às equipes de Ouvidorias seccionais, Interlocutores Titulares e Suplentes, objetivando alinhar os processos de trabalho, nos termos da Portaria 157 de 10 de julho de 2019 e Portaria 332 de 10 de dezembro de 2019 com o objetivo de estimular a autonomia e a gestão do Ouvidor e interlocutor; e orientar os servidores quanto ao cumprimento de prazo de resposta e qualidade da resposta de Ouvidoria.

## DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES

### **RESULTADOS ALCANÇADOS REFERENTES AOS OBJETIVOS DO PLANO DE AÇÃO 2021**

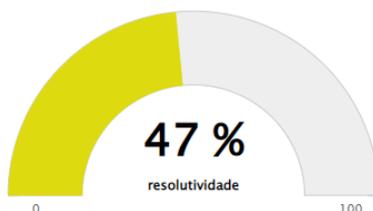
No exercício de 2021, a rede de ouvidoria da SES-DF **atingiu 47%** no índice de resolutividade, **ficando 5% acima da meta estipulada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federa, fixada em 42%.**



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



Índice de Resolutividade



1. Foram monitorados os 5 assuntos mais demandados na Ouvidoria de Saúde do Distrito Federal;

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS	
Assuntos	Nº de Manifestações
1. Vacina COVID-19	10.241
2. Agendamento de Consulta	5.797
3. Servidor Público	5.524
4. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	3.468
5. Atendimento em Unidade Hospitalar	3.326
FATOR CAUSAL	AÇÕES E PROVIDÊNCIAS
1. Pandemia da COVID-19. Início da campanha de vacinação nas unidades de saúde e postos móveis em todo o Distrito Federal.	- Atualização diária da equipe de triagem quanto aos fluxos de tramitação de demandas em acordo com as normativas emitidas pelo Comitê Gestor de Operacionalização



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



	da Vacinação contra a COVID-19 - CGVAC-COVID19 (ações da gestão)
2. Demanda reprimida para a realização de consultas nas UBS's, UPA's e Hospitais da rede SES/DF.	- Capacitação - Desenvolvimento do Guia para Triagem de Manifestações – Regulação;  - Pesquisa ao SISREG em 100% dos protocolos neste assunto. Localização da solicitação objeto da demanda e complementação de dados não informados no registro da manifestação. (ações da gestão)
3. Conduta dos servidores públicos nos atendimentos em unidades de saúde, positiva ou negativamente.	- Pré-análise do teor do relato para o encaminhamento à área técnica ou readequação de tipologia de acordo com o grau de sigilo necessário ao tratamento de cada situação. (ações da gestão)
4. Situações referentes aos atendimentos nas UBS's (qualidade do atendimento, infraestrutura, disponibilidade de recursos humanos e materiais).	- Identificação do local do fato e garantia de encaminhamento célere à ouvidoria seccional responsável. (ações da gestão)
5. Situações referentes aos atendimentos nos Hospitais da SES/DF (qualidade do atendimento, infraestrutura, disponibilidade de recursos humanos e materiais).	- Identificação do local do fato e garantia de encaminhamento célere à ouvidoria seccional responsável. (ações da gestão)



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



2. Atualização diária da equipe quanto aos fluxos para o encaminhamento de manifestações sobre o assunto COVID-19 e correlacionados. Capacitação contínua sobre a tramitação de manifestações referentes à consultas, exames e procedimentos sobre regulação; ajustes contínuos quanto aos trâmites e alterações propostas pela Ouvidoria Geral do DF e Unidade Setorial Ouvidoria da SES. Por fim, elaboração, atualização e padronização dos encaminhamentos (trâmite, apuração e respostas definitivas).
3. No mês de maio de 2021 foram realizadas reuniões com os seguintes objetivos: Proporcionar alinhamento técnico entre os setores de planejamento da região de saúde ou unidade de referência distrital (URD) com as ouvidorias locais; discutir, analisar e debater o Índice de Resolutividade para monitoramento das atividades de ouvidoria no AGR. Segue registro e organização das reuniões:

Região de Saúde / URD	Data	Horário	Processo SEI
Hospital São Vicente de Paula - HSVP	05/mai	14 horas	<a href="#">00060-00191032/2021-24</a>
Sul	06/mai	10 Horas	<a href="#">00060-00191007/2021-41</a>
Hospital Apoio de Brasília - HAB	06/mai	8 horas	<a href="#">00060-00191061/2021-96</a>
Norte e Leste	11/mai	14 horas	<a href="#">00060-00189775/2021-34</a> ; <a href="#">00060-00190919/2021-03</a>
Sudoeste	11/mai	9 horas	<a href="#">00060-00190876/2021-58</a>
Central	12/mai	14 horas	<a href="#">00060-00190843/2021-16</a>
Hospital Materno Infantil de Brasília	13/mai	11 horas	<a href="#">00060-00191020/2021-08</a>
Centro Sul	13/mai	14 horas	<a href="#">00060-00190856/2021-87</a>
Oeste	13/mai	9 Horas	<a href="#">00060-00190906/2021-26</a>
Complexo Regulador do Distrito Federal	17/mai	15 horas	<a href="#">00060-00191085/2021-45</a>



4. Foram realizadas pela Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias as seguintes visitas técnicas às equipes de Ouvidorias seccionais, Interlocutores Titulares e Suplentes, objetivando alinhar os processos de trabalho, nos termos da Portaria 157 de 10 de julho de 2019 e Portaria 332 de 10 de dezembro de 2019: SVS, DIVEP, DIVISA, DISAT, GEAF, SAIS, COAPS, COASIS, CATES, HRL e HRT.

## DA CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o exercício de 2021 com o percentual de 98% prazo médio de respostas, **superando em 5% a meta que estabelecida em 93% pela OG-DF**. No índice de recomendação do serviço de ouvidoria a Ouvidoria da secretaria de saúde **superou a meta estipulada em 2%** atingindo a marca de 77% enquanto a meta era de 75%. Ainda sobre a pesquisa de satisfação, a Unidade Seccional de Ouvidoria da Saúde registrou um índice de 68%, ficando **1% abaixo da meta** que era de 69%, estipulado pelo Órgão Central de Ouvidoria e 51% na qualidade de resposta, **superando em 2%** a meta que era de 49% para esse indicador. Em relação aos



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



81% atingidos na clareza das informações sobre a carta de serviços, ressaltamos que a Ouvidoria da SES **superou em 6%** a meta pactuada de 75%.

Diante disso, ressaltamos que a Ouvidoria Seccional da Secretaria de Saúde do Distrito Federal obteve excelentes resultados em todas as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, apresentou índices e respostas mais que satisfatórias em todas as áreas monitoradas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria.

Por isso, reiteramos que é fundamental o empoderamento no número de servidores, de condições estruturais de trabalho, principalmente para os representantes que atuam nas regiões do Distrito Federal. Essas ações visam a manutenção e o equilíbrio das demandas de ouvidoria que cresceram **101% nos últimos 4 anos.**

Por fim, ratificamos que o canal de ouvidoria pode ser uma poderosa ferramenta na melhoria da gestão pública nesta pasta tão sensível, que tem como missão a promoção, a prevenção e assistência à saúde.