



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



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE

OUVIDORIA DA SAÚDE

2021



Brasília-DF

novembro de 2021

**EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF
JUNHO/2021**

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE

Rodrigo Ramos Gonçalves (Controlador)

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Thyerys Araruna Almeida (Chefe da Unidade)

Ana Paula Ferreira Machado (Assessora)

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

**GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DE QUALIDADE
(GETRIC/OUVIDORIA/CONT/SES)**

Raphael Soares Damásio (Gerente)

Ana Paula Costa da Hora (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

Giovana Cunha Medeiros (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

Gonçalo Camargo de Lacerda (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

Kalló Antunes da Silva (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

Leina Souza de Oliveira (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

Muriele Ferreira de Melo (Administradora)



GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS (GEACO/OUVIDORIA/CONT/SES)

João Batista de Oliveira (Gerente)

Alex Alonso Arja (Administrador)

Celi Barros de Oliveira (Analista em Gestão e Assistência Pública à Saúde)

SUMÁRIO

| | |
|---|--------------------|
| APRESENTAÇÃO..... | 4 |
| DAS MANIFESTAÇÕES..... | 6 |
| DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS..... | 7 |
| DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 8 |
| DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS..... | 8 |
| DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS..... | 10 |
| DO PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO..... | 12 |
| DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES..... | 13 |
| DA CONCLUSÃO..... | 17 |



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 à Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF). 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.

Faz-se pertinente esclarecer que a Unidade Setorial de Ouvidoria é responsável por coordenar o serviço de 16 ouvidorias seccionais localizadas nos hospitais da rede pública e Complexo Regulador de Saúde, excluindo-se a Fundação de Ensino e Pesquisa em Saúde (FEPECS) e a Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), que possuem ouvidoria própria e estão tecnicamente ligadas à OGDF.

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 a 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; e a Portaria SES nº 332/2019 que estabelece os critérios para utilização da resposta complementar



e outras medidas para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

A Ouvidoria da Saúde é uma via de comunicação legítima e oficial, que intermedia as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo a qualidade entre essa interação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando o controle social e a gestão participativa no âmbito da SES-DF.

Neste contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal apresenta o **Relatório do 3º Trimestre do exercício de 2021**.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Os meses analisados foram Julho, Agosto e Setembro de 2021 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período do ano anterior e com o 2º trimestre do ano de 2021. As informações foram extraídas dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic em 15/10/2021.

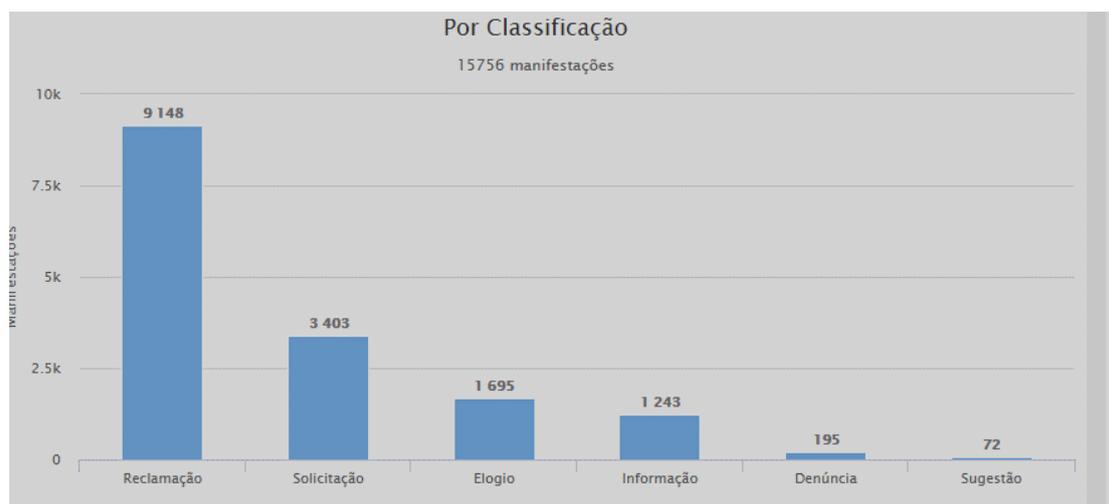
Oportunamente, cabe esclarecer que alguns índices da pesquisa de satisfação (Resolutividade, Satisfação e Atendimento) podem ser alterados ao longo do tempo, conforme o momento em que ocorrer a avaliação do cidadão à resposta recebida.

DAS MANIFESTAÇÕES

No 3º Trimestre de 2021 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF, em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores



recebeu, 15.756 manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF e Ouvidor-SUS e 430 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.

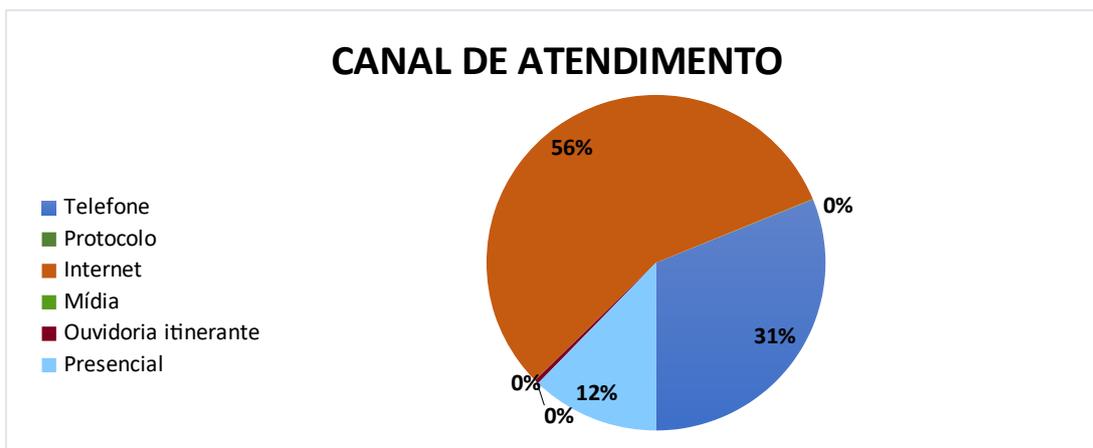


Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

De maneira geral, no 3º trimestre de 2021 houve um crescimento na ordem de 24,03% no número de manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020. O número de 15.756 foi menor que o trimestre anterior, na ordem de 0,77%.

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 e já representam 12,23% da demanda.



Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. O canal preferido pelos cidadãos para realizar reclamação, denúncia, solicitação de serviços, informação, elogio ou uma sugestão, o canal preferido é a Internet.

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No 3º Trimestre de 2021 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 79,66% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

| DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | Total Geral |
|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| 1,23% | 10,75% | 7,88% | 58,06% | 21,59% | 0,45% | 100,00% |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

Em termos quantitativos, observamos um aumento na ordem de 27,88% no número de solicitações e 33,08% de informações, quando comparado ao 2º trimestre de 2021.

| Trimestre | Denúncia | Elogio | Informação | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total Geral |
|-----------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| 2º 2020 | 239 | 894 | 596 | 9.045 | 2.955 | 105 | 13.834 |
| 3º 2020 | 292 | 1.364 | 494 | 8.994 | 1.496 | 64 | 12.704 |
| 4º 2020 | 239 | 1.318 | 521 | 8.579 | 1.507 | 58 | 12.222 |



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



| | | | | | | | |
|---------|-----|-------|-------|--------|-------|-----|--------|
| 1º 2021 | 185 | 1.439 | 686 | 9.587 | 1.793 | 106 | 13.796 |
| 2º 2021 | 187 | 1.920 | 934 | 10.036 | 2.661 | 141 | 15.879 |
| 3º 2021 | 195 | 1.695 | 1.243 | 9.148 | 3.403 | 72 | 15.756 |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na SES-DF foi VACINA COVID-19, com 23,11% do total de manifestações, seguido por AGENDAMENTO DE CONSULTAS, 9,84% e SERVIDOR PÚBLICO, 9,60%.

Segue a tabela dos assuntos mais demandados por Região de Saúde: (não tem os dados no ouv)

| REGIÃO DE SAÚDE | | Nº Manifestações | % |
|-----------------------------------|--|------------------|---------------|
| REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL | | 1402 | 100,0% |
| 1º | SERVIDOR PÚBLICO | 783 | 55,84% |
| 2º | CARTÃO DE VACINA | 228 | 16,26% |
| 3º | SERVIDOR PÚBLICO | 199 | 14,19% |
| 4º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 98 | 6,99% |
| 5º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 94 | 6,70% |
| REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL | | 505 | 100,0% |
| 1º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 148 | 29,30% |
| 2º | VACINA COVID-19 | 146 | 28,91% |
| 3º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 90 | 17,82% |
| 4º | SERVIDOR PÚBLICO | 86 | 17,02% |
| 5º | ATENDIMENTO MÉDICO | 35 | 6,93% |
| REGIÃO DE SAÚDE LESTE | | 434 | 100,0% |
| 1º | VACINA COVID-19 | 156 | 35,94% |
| 2º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 104 | 23,96% |
| 3º | SERVIDOR PÚBLICO | 60 | 13,82% |
| 4º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 60 | 13,82% |
| 5º | ATENDIMENTO MÉDICO | 54 | 12,44% |
| REGIÃO DE SAÚDE NORTE | | 231 | 100,0% |
| 1º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 59 | 25,54% |
| 2º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 49 | 21,21% |
| 3º | SERVIDOR PÚBLICO | 49 | 21,21% |
| 4º | ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS) | 40 | 17,31% |
| 5º | VACINA COVID-19 | 34 | 14,71% |
| REGIÃO DE SAÚDE OESTE | | 114 | 100,0% |
| 1º | ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS) | 36 | 31,57% |



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



| | | | |
|---------------------------------|--|------------|---------------|
| 2º | ATENDIMENTO MÉDICO | 28 | 24,56% |
| 3º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 17 | 14,91% |
| 4º | SERVIDOR PÚBLICO | 17 | 14,91% |
| 5º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 16 | 14,03% |
| REGIÃO DE SAÚDE SUDOESTE | | 398 | 100,0% |
| 1º | SERVIDOR PÚBLICO | 100 | 25,12% |
| 2º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 97 | 24,37% |
| 3º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 84 | 21,10% |
| 4º | VACINA COVID-19 | 64 | 16,08% |
| 5º | ATENDIMENTO MÉDICO | 53 | 13,31% |
| REGIÃO DE SAÚDE SUL | | 540 | 100,0% |
| 1º | SERVIDOR PÚBLICO | 119 | 22,03% |
| 2º | ATENDIMENTO MÉDICO | 114 | 21,11% |
| 3º | ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 112 | 20,74% |
| 4º | AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 111 | 20,55% |
| 5º | ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS) | 84 | 15,55% |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS

A Ouvidoria da Saúde também recebe as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde.

Com o intuito de alcançar uma melhor fluidez nos processos de trabalho relacionados com as manifestações registradas no sistema OuvidorSUS, esta gestão optou por inserir essas manifestações no sistema OUV-DF para que os ouvidores e interlocutores lidassem apenas com um sistema de ouvidoria, o que resultou na redução do prazo para resposta e racionalização dos recursos, inclusive, força de trabalho. No 3º Trimestre de 2021 foram tratadas 783 manifestações com as seguintes tipologias:

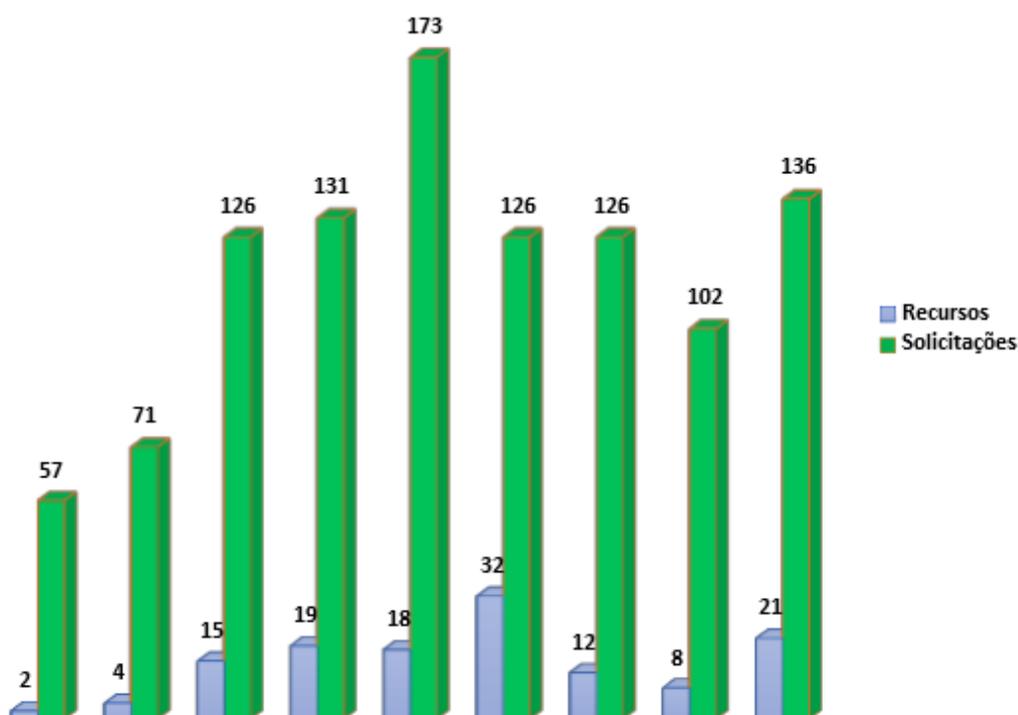
- 22 elogios;
- 48 pedidos de informação;
- 377 reclamações;
- 59 denúncias;



- 3 sugestões;
- 274 solicitações de serviços.

Lei de Acesso à Informação - O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, o e-SIC.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Fonte:

Sistema E-Sic, 15.10.2021.

Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitação de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal. No 3º Trimestre de 2021 foram feitas 364 solicitações, quantidade 15,34% menor do que a registrada no trimestre anterior. Nesse período, a Ouvidoria/SES também recebeu 41 recursos referentes ao acesso à informação. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de



acesso às informações ou discordância quanto ao conteúdo da informação disponibilizada.

DO PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO

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

- Monitorar os assuntos mais recorrentes em manifestações de cidadãos oriundas do Sistema Ouv-DF e do Sistema OuvidorSUS e estabelecer rotina de reporte aos setores da SES/DF de forma a fornecer *feedback* dos serviços prestados;
- 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.
- 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 informações estratégicas para as Superintendências por meio de relatórios de gestão local das ouvidorias.
- 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.



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

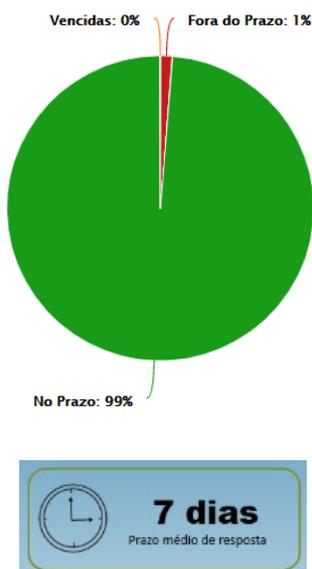


Fonte: Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

A resolutividade é um indicador disponibilizado pelo sistema Ouv-DF, em que o cidadão, após receber a resposta da sua demanda de ouvidoria, pode fazer uma avaliação e classificar o protocolo como resolvido ou não resolvido.

No período supracitado, a rede de ouvidoria da SES-DF atingiu 52% no índice de resolutividade. Outros indicadores importantes da pesquisa de satisfação realizado pelos usuários são o Índice de Recomendação e Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria. A SES, nesse período, alcançou 79% e 71%, respectivamente para nesses indicadores.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Fonte: Sistema OUV-DF, 15.10.2021.



No que tange ao prazo de resposta ao cidadão, a Secretaria de Saúde, no 2º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 7 dias. Esse resultado é 65% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Destaca-se que 98% das respostas foram emitidas dentro do prazo.

DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias - GEACO

Em cumprimento as atribuições contidas no Artigo 44 do Regimento Interno da Secretaria de saúde do Distrito Federal, **DECRETO Nº 39.546, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018**, a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias - GEACO, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Unidade de Ouvidoria Setorial está realizando um Diagnóstico Situacional de todas as Ouvidorias Hospitalares mais o Complexo Regulador.

Dito isso, salientamos que a forma de realização se dá por meio de reuniões virtuais utilizando o programa google "Metting" que pode ser acessado pelo computador ou Celular, em razão do período pandêmico.

Este projeto teve início no início de Setembro onde foram realizadas 5 (cinco) diagnósticos situacionais por meio de relatórios analíticos nas ouvidorias seccionais do HAB (00060-00353654/2021-52), HRSAM (00060-00353072/2021-76), HRBZ (00060-00353075/2021-18), HRS (00060-00353570/2021-19) e HRG (00060-00353787/2021-29).

Gerência de Triagem e Controle de Qualidade - GETRIC

Foi elaborado, nesse 3º trimestre, o Guia para triagem de manifestações – Regulação o qual visa auxiliar os tramitadores no encaminhamento de



manifestações, principalmente, relacionadas a procedimentos regulados, a fim de evitar correções de fluxo e retrabalho.

DA CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 3º trimestre de 2021 com 15.756 manifestações, mantendo a qualidade e constância no atendimento das demandas dos cidadãos e usuários do sistema de saúde.

Cumpramos ressaltar que houve continuidade no registro de manifestações referente à COVID-19, principalmente demandas relacionadas a fiscalização de questões sanitárias relacionadas e agendamento de vacinas.

De forma geral, o presente relatório mostra a confiança que os cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas recebidas, fica evidente a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias da SES-DF.

Por fim, registramos que, a atual gestão da Ouvidoria da SES-DF, com apoio da Controladoria Setorial de Saúde, prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade dos técnicos e ouvidorias seccionais.