



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



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE OUVIDORIA DA SAÚDE 2021

Brasília-DF

fevereiro de 2022



EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE

Rodrigo Ramos Gonçalves (Controlador)

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Thyerys Araruna Almeida (Chefe da Unidade) – responsável pela elaboração

Ana Paula Ferreira Machado (Assessora)

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

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

Núria Débora Bezerra de Souza (Administradora)

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)

Daiane Dias Dantas (Administradora)

Patrícia Pessoa Borges (Agente de Estação – Metrô – DF)



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 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.

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 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; 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 4º 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 outubro, novembro e dezembro de 2021 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período do ano anterior e com o 3º trimestre do ano de 2021. As informações foram extraídas dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic em 21/02/2022.

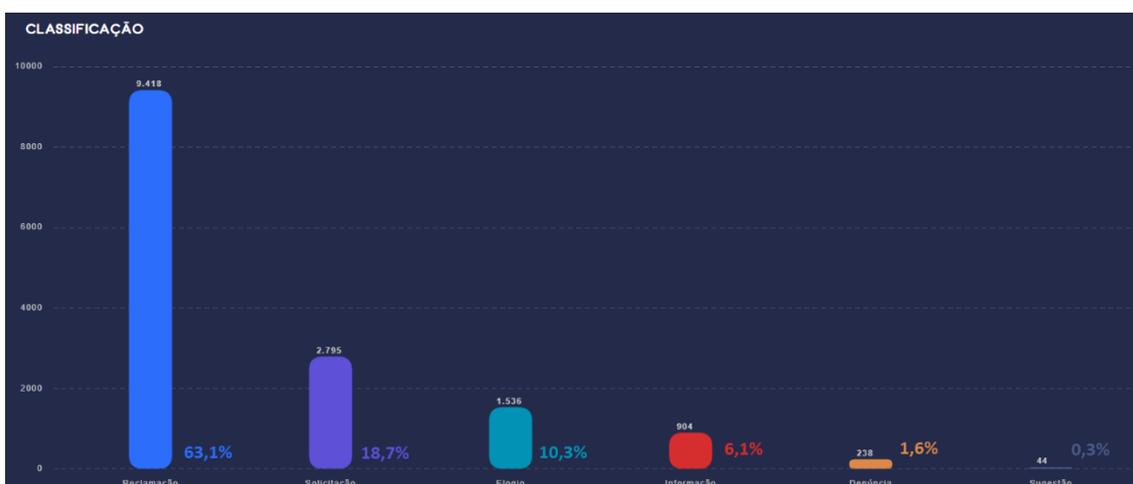
Oportunamente, cabe esclarecer que alguns índices da pesquisa de satisfação (Resolutividade, Satisfação e Atendimento) podem ser alterados ao longo do tempo, conforme o momento em que ocorrer a avaliação do cidadão à resposta recebida, pois não há prazo para que o cidadão avalie os serviços de ouvidoria, a resolutividade e demais avaliações.

DAS MANIFESTAÇÕES

No 4º Trimestre de 2021 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF, em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores recebeu,



14.935 manifestações oriundas do Sistema OUV-DF e OuvidorSUS e 242 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: Painel do Sistema OUV-DF, 18.02.2022.

De maneira geral, no 4º trimestre de 2021 houve um crescimento na ordem de 22,21% no número de manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020. O número de 14.935 foi menor que o trimestre anterior em 821 manifestações de ouvidoria.

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 11,42% da demanda.



Fonte: Painel do Sistema OUV-DF, 18/02/2022.

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 foi a Internet.

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Em termos quantitativos, observamos redução na ordem de 17,87% no número de solicitações e aumento de 2,95% no número de reclamações, quando comparados ao 3º 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
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
4º 2021	238 ↑	1.536 ↓	904 ↓	9.418 ↑	2.795 ↓	44 ↓	14.935 ↓

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 18/02/2022.



DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado no 4º trimestre foi VACINA COVID-19, com 19,9% do total de manifestações, seguido por AGENDAMENTO DE CONSULTAS, 16,8% e SERVIDOR PÚBLICO, 12%.

Segue a planilha dos assuntos mais demandados por Região de Saúde:

META GOVERNAMENTAL DE RESOLUTIVIDADE PARA O PERÍODO: 42%				
5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS				
REGIÃO DE SAÚDE		Nº TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	%	RESOLUTIVIDADE GERAL
REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL		1765	100%	68%
1º	VACINA COVID-19	705	39,94%	
2º	CARTÃO DE VACINA	240	13,60%	
3º	SERVIDOR PÚBLICO	157	8,90%	
4º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	105	5,95%	
5º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	99	5,61%	



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



REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL		699	100%	37%
1º	VACINA COVID-19	174	24,89%	
2º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	112	16,02%	
3º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	72	10,30%	
4º	ATENDIMENTO MÉDICO	58	8,30%	
5º	SERVIDOR PÚBLICO	49	7,01%	
REGIÃO DE SAÚDE LESTE		740	100%	49%
1º	VACINA COVID-19	155	20,95%	
2º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	119	16,08%	
3º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	79	10,68%	
4º	CARTÃO DE VACINA	52	7,03%	
5º	ATENDIMENTO MÉDICO	51	6,89%	



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



REGIÃO DE SAÚDE NORTE		1142	100%	41%
1º	VACINA COVID-19	182	15,94%	
2º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	154	13,49%	
3º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	142	12,43%	
4º	ATENDIMENTO MÉDICO	134	11,73%	
5º	SERVIDOR PÚBLICO	128	11,21%	
REGIÃO DE SAÚDE OESTE		1110	100%	30%
1º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	180	16,22%	
2º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	175	15,77%	
3º	SERVIDOR PÚBLICO	132	11,89%	
4º	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	107	9,64%	
5º	ATENDIMENTO MÉDICO	105	9,46%	



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



REGIÃO DE SAÚDE SUDOESTE		1729	100%	26%
1º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	284	16,43%	
2º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	235	13,59%	
3º	VACINA COVID-19	180	10,41%	
4º	ATENDIMENTO MÉDICO	175	10,12%	
5º	SERVIDOR PÚBLICO	172	9,95%	
REGIÃO DE SAÚDE SUL		855	100%	41%
1º	ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	124	14,50%	
2º	ATENDIMENTO MÉDICO	117	13,68%	
3º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	115	13,45%	
4º	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	87	10,18%	
5º	SERVIDOR PÚBLICO	80	9,36%	
IGES-DF		1716	100%	26%
1º	ATENDIMENTO MÉDICO	226	13,17%	
2º	ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	212	12,35%	
3º	SERVIDOR PÚBLICO	209	12,18%	
4º	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	197	11,48%	
5º	ATENDIMENTO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA)	190	11,07%	

Fonte: Painel do Sistema OUV-DF, 21/02/2022.



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 (Ouvidoria-Geral do SUS).

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 tivessem que gerir nas manifestações de ouvidoria apenas um sistema de ouvidoria, o que resultou na redução do prazo para resposta e racionalização dos recursos, inclusive, força de trabalho. No 4º Trimestre de 2021 foram tratadas 839 manifestações de ouvidoria com as seguintes tipologias:

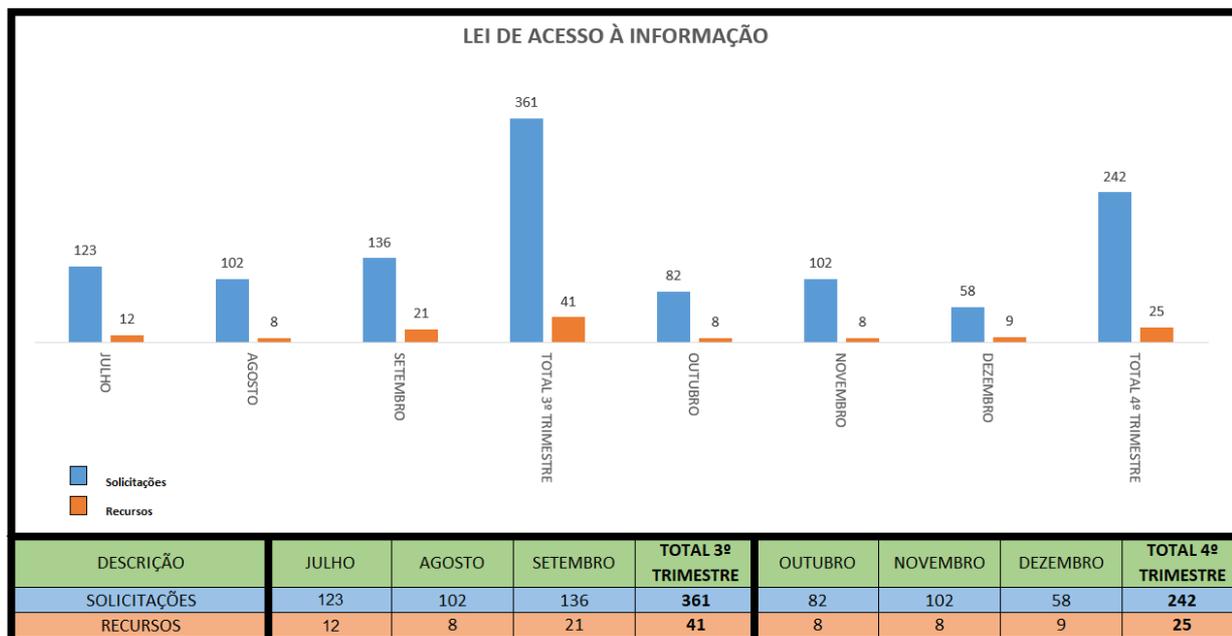
- 24 elogios;
- 74 pedidos de informação;
- 451 reclamações;
- 30 denúncias;
- 3 sugestões;
- 257 solicitações de serviços.

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidorias do SUS		Relatório Estatístico - Classificação X Tipo Atendimento									
		Período: 01/10/2021 à 31/12/2021									
Ouvidoria de Acompanhamento:		SECRETARIA DE SAUDE DO DISTRITO FEDERAL									
Classificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Formulário WEB	Correspondencial Oficial	FAX	Não Informado	Total	Percentual	
Denúncia	0	13	0	11	6	0	0	0	30	3,58 %	
Elogio	0	1	0	18	5	0	0	0	24	2,86 %	
Informação	0	5	0	8	61	0	0	0	74	8,82 %	
Reclamação	0	26	1	243	181	0	0	0	451	53,75 %	
Solicitação	3	35	5	179	31	4	0	0	257	30,63 %	
Sugestão	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0,36 %	
Total:	3	80	6	460	286	4	0	0	839	100,00 %	

Fonte: relatório do sistema OuvidorSUS, 22/02/2022.



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.



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

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 4º Trimestre de 2021 foram feitas 242 solicitações, quantidade 32,96% menor do que a registrada no trimestre anterior. Nesse período, a Ouvidoria/SES também recebeu 25 recursos, quantidade 39,02% inferior à registrada no trimestre passado, referentes às solicitações de 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

METAS DE INDICADORES DO PLANO DE AÇÃO 2021 DO SIGO-DF					
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE OUIDORIA		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO AOS SERVIÇOS DE OUIDORIA	
ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO
42%	47%	69%	68%	75%	78%
ÍNDICE DA QUALIDADE DA RESPOSTA		ÍNDICE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA		TAXA DE ADEQUAÇÃO DAS CARTAS DE SERVIÇO	
ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO
49%	52%	93%	98%	84%	100%
TAXA DE PUBLICAÇÃO TRIMESTRAL DOS RELATÓRIOS DE OUIDORIA		TAXA DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES NAS CARTAS DE SERVIÇO		TAXA DE RESPOSTAS DOS RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIAS OU SITUAÇÕES GRAVES DE OUIDORIA	
ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO	ESTIPULADO	ALCANÇADO
88%	100%	75%	81%	85%	Não mensurado

Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 17/01/2021

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:

- Foram monitorados 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;
- Foi efetivada uma capacitação e elaborado um manual de procedimentos para Gerência de Triagem e Controle de Qualidade para mitigar equívocos na tramitação que prejudicavam a agilidade e a qualidade da resposta ao cidadão.
- Foram bimestrais as reuniões 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.

- Foram realizadas 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 de ouvidores e interlocutores; e orientar os servidores quanto ao cumprimento de prazo de resposta e qualidade da resposta de Ouvidoria.

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 43% no índice de resolutividade. Outros indicadores importantes da pesquisa de satisfação realizada pelos usuários são o Índice de Recomendação e Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria. A SES, nesse período, alcançou 75% e 65%, respectivamente para esses indicadores.



Fonte: Sistema OUV-DF, 04/03/2021



No que tange ao prazo de resposta ao cidadão, a Secretaria de Saúde, no 4º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 9,5 dias. Esse resultado é 47,5% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Destaca-se que 96% 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 "Meet" que pode ser acessado pelo computador ou Celular, em razão do período pandêmico.

Este projeto teve início no início de setembro/2021 onde foram realizadas 5 (cinco) diagnósticos situacionais por meio de relatórios analíticos nas ouvidorias seccionais relacionada a seguir:

RELATÓRIOS ANALÍTICOS	
HAB (00060-00353654/2021-52)	HSVP (00060-00361885/2021-30)
HRSAM (00060-00353072/2021-76)	HRC (00060-00386101/2021-86)
HRS (00060-00353570/2021-19)	HRT (00060-00396671/2021-84)
HRBZ (00060-00353075/2021-18)	HRGU (00060-00397791/2021-07)
HMIB (00060-00353252/2021-58)	HRL (00060-00439913/2021-31)
HRG (00060-00353787/2021-29)	CRDF (00060-00527394/2021-68)
HRPL (00060-00353800/2021-40)	IGES-SM (00060-00534436/2021-17)
HRAN (00060-00357415/2021-71)	IGES-HBDF (00060-00072940/2022-09)



Gerência de Triagem e Controle de Qualidade - GETRIC

Foi atualizado, nesse 4º 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 4º trimestre de 2021 com 16.016 manifestações, mantendo a qualidade e constância no atendimento das demandas dos cidadãos e usuários do sistema de saúde.

Cumprе ressaltar que houve continuidade no registro de manifestações referente à COVID-19, principalmente demandas relacionadas às correções dos lançamentos das vacinas no ConecSUS. Além disso, com retomada das cirurgias eletivas, bem como dos agendamentos de consulta, houve foco nos registros de manifestações de ouvidoria nesses assuntos em quase todas as superintendências. 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.