



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 2020



EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SES

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Marcos Paulo Freire Malgueliro Lopes (Chefe da Unidade)

Adriana de Matos Sousa (Assessora)

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque (Técnica Administrativa)

Kellen Regina de Lima Batista (Técnica Administrativa)

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

Thyerys Araruna Almeida (Gerente)

Ana Paula Costa da Hora (Técnica Administrativa)

Bruno Franche de Azevedo (Técnico Administrativo)

Giovanna Cunha Medeiros (Técnica Administrativa)

Gonçalo Camargo de Lacerda (Técnico Administrativo)

Juliana Heinrich (Fisioterapeuta)

Kalló Antunes da Silva (Técnica Administrativa)

Leina Souza de Oliveira (Técnica Administrativa)

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

Alessandro Sá Araujo (Gerente)

Alexandre de Lima Takami (Técnico Administrativo)

André Luiz Silva Rezende (Técnico Administrativo)

Celi Barros de Oliveira (Telefonista)

Elisangela Alves do Rêgo (Técnica em Enfermagem)

Fábio Alexandre de Assis Rocha (Técnico Administrativo)



SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Apresentação | 4 |
| Organograma | 6 |
| Diagnóstico e Justificativa | 7 |
| Instrumentos de planejamentos associados à Ouvidoria | 11 |
| Objetivos para 2020 | 12 |
| Resultados esperados | 13 |
| Considerações Finais | 18 |
| Referências | 19 |



APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal é uma unidade vinculada da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, subordinada à Controladoria Setorial da Saúde (SES/CONT) e com vinculação técnica à Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF), que faz parte da estrutura da Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF). Acrescenta-se que a Unidade Setorial de Ouvidoria também possui subordinação técnica ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES, órgão do Ministério da Saúde, que é pilar da Política Nacional de Gestão Estratégica.

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 que a unidade setorial e cada gerência desenvolvem 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.

Se faz pertinente esclarecer que a Unidade Setorial de Ouvidoria é responsável por coordenar todo o serviço de ouvidorias no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, 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 Ouvidoria Geral do Distrito Federal – OGDF.

Ademais, a 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, e responsáveis por responder todas as demandas de ouvidoria nos moldes do que determinam as 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 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.

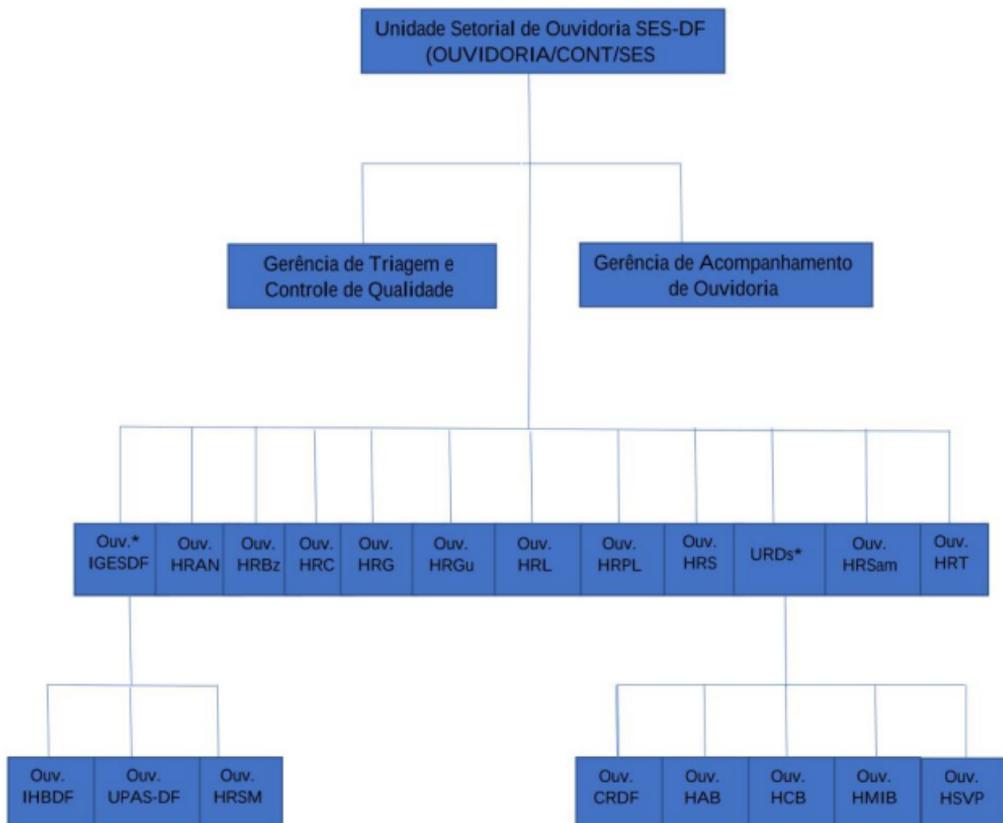
A Ouvidoria da Saúde é uma via de comunicação, legítima e oficial, que intermedia as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo a comunicação de qualidade entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando o controle social e a gestão participativa no âmbito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

Neste contexto, dentro de sua esfera de competência, com maior agilidade e grau de resolubilidade a Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde e buscando levar o serviço de ouvidoria para mais perto do cidadão e mitigar as manifestações deste, coordena as seguintes Ouvidorias Seccionais:

1. Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF);
2. Hospital de Apoio de Brasília (HAB);
3. Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB);
4. Hospital da Região Leste (HRL);
5. Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB);
6. Hospital Regional da Asa Norte (HRAN);
7. Hospital Regional de Brazlândia (HRBz);
8. Hospital Regional de Ceilândia (HRC);
9. Hospital Regional de Planaltina (HRPL);
10. Hospital Regional de Samambaia (HRSam);
11. Hospital Regional de Sobradinho (HRS);
12. Hospital Regional de Taguatinga (HRT);
13. Hospital Regional do Gama (HRG);
14. Hospital Regional do Guarã (HRGu);
15. Hospital São Vicente de Paulo (HSVP);
16. Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF) que é responsável pelas: Ouvidoria do Instituto Hospital de Base (IHBDF); Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) e Ouvidorias das Unidades de Pronto Atendimento do Distrito Federal (UPAs-DF).



ORGANOGRAMA



*Ouv.: Ouvidoria

*URDs: Unidades de Referências Distritais



DIAGNÓTICO E JUSTIFICATIVA

Em 2019, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF em conjunto com as suas unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores da SES, responderam até a primeira quinzena de dezembro de 2019:

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

A Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF também atingiu os 40% da meta governamental de resolutividade estabelecida para 2019 pelo Plano Plurianual (2016-2019), da Secretaria de Saúde do Distrito Federal. 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. Assim, 40% dos cidadãos que utilizaram o serviço da Ouvidoria e fizeram a avaliação no sistema consideraram positiva a resposta do seu protocolo.

No presente ano também foram realizadas ações no seguinte sentido:

- Adequar, pela primeira vez, a Carta de Serviços ao Cidadão nos moldes do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal instituído na IN Nº 01, DE 26 DE MARÇO DE 2015, documento regulamentador do Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.
- Ser uma das vencedoras do Prêmio da Ouvidoria Geral do DF de Melhor Desempenho 2019, na percepção do cidadão e do 4º



Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública” com o projeto: A Ouvidoria vai até você.

- Editar as portarias Nº 332, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2019 e Nº 157, DE 10 DE JULHO DE 2019 , que são instrumentos importantes para garantir a efetividade da participação popular nos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

Se faz importante frisar, ainda, que em comparação com 2018 (gestão anterior) houve uma melhoria, na percepção do cidadão, dos dados de ouvidoria obtidos através de pesquisa de satisfação oriunda do sistema Ouv-DF, conforme abaixo:

1) Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Período: 01/01/2018 a 15/15/2018. Disponível em:
https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas



Período: 01/01/2019 a 15/15/2019. Fonte: Ouv-DF
https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

2. Índice de Resolutividade:



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade

De acordo com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (p.21), o indicador de resolutividade mede o percentual de demandas resolvidas, segundo a



percepção do cidadão, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações classificadas como "resolvidas" ou "não resolvidas". São avaliadas tipologias como reclamações, denúncias e solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.

3. Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria



Período: 01/01/2018 a 15/12/2018

Período: 01/01/2019 a 15/12/2019

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade

4. Índice de Recomendação dos Serviços de Ouvidoria

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade



Período: 01/01/2018 a 15/12/2018

Período: 01/01/2019 a 15/12/2019

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade



5. Índice de Satisfação com a Resposta



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rele_satisfacao_resolutividade

Frente ao tamanho da rede de saúde do Distrito Federal, justificável pela quantidade de demandas visualizadas acima, este Plano de Ação foi norteado pela necessidade de fortalecimento da rede de Ouvidorias da SES-DF, capacitação dos servidores envolvidos nas atividades de Ouvidoria e, sobretudo, no atendimento às demandas do cidadão de forma ágil e com qualidade.

INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTOS ASSOCIADOS À OUVIDORIA

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal utilizou como instrumentos de planejamento deste plano de ação:

1. Plano de Ação em Ouvidoria (PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-2020.pdf>.
2. Plano Plurianual - PPA 2020-2023: na busca da ampliação do espaço de participação popular e qualificação do diálogo da SES com a sociedade, o planejamento da Ouvidoria da SES-DF foi feito com base no indicador abaixo, constante do PPA 2020-2023:



INDICADOR

Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no Ouv-DF

Mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão no sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos

METAS

| Alcançar 60% de resolutividade de demandas até dezembro de 2023 | | | |
|--|------|------|------|
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 50% | 55% | 57% | 60% |
| Aumentar para 85% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023 | | | |
| 75% | 80% | 85% | 85% |

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

OBJETIVOS PARA 2020

- Atingir os requisitos constantes no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal acerca dos índices e taxas referentes à satisfação do cidadão com os serviços de Ouvidoria
- Fomentar boas práticas para fortalecer a desburocratização, transparência e modernização da gestão.
- Realizar oficinas locais para os interlocutores e ouvidores seccionais das Regiões de Saúde sobre a legislação da ouvidoria.
- Realizar Workshop sobre o papel da ouvidoria para os gestores e Superintendentes das Regiões de Saúde.
- Realizar Ouvidorias Itinerantes nas Unidades Básicas de Saúde.



RESULTADOS ESPERADOS

- Atingir 50% do Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria recebidas em 2020:

| Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------------|------|------|------|
| Metas | 40% | 50% | 55% | 57% | 60% |
| Resultados | 41% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como "resolvidas" ou "não resolvidas" nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Res = \left[\frac{SRes}{(SRes + NRes)} \right] \times 100$$

Legendas:

Res = Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

SRes = Manifestações avaliadas como Resolvidas

NRes = Manifestações avaliadas como Não Resolvidas

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Atingir 75% do índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria:

| Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------------|------|------|------|
| Metas | 60% | 75% | 80% | 85% | 85% |
| Resultados | 68% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio da avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Atingir 75% do Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria.



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



| Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------------|------|------|------|
| Metas | 60% | 75% | 80% | 85% | 85% |
| Resultados | 68% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio da avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$SA = \left[\frac{(SA + SR + SS)}{(SA + SR + SS + NSA + NSR + NSS)} \right] \times 100$$

Legendas:

S = Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

SA = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

NSA = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

SR = Manifestações avaliadas como satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

NSR = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

SS = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

NSS = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Atingir 80% do Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria:

| Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------------|------|------|------|
| Metas | 70% | 80% | 85% | 90% | 90% |
| Resultados | 77% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

Formula de Cálculo:

$$Rec = \left[\frac{SRec}{(SRec + NRec)} \right] \times 100$$

Legendas:

Rec = Índice de recomendação do serviço de ouvidoria

SRec = Manifestações de recomendação do serviço de ouvidoria

NRec = Manifestações de não recomendação do serviço de ouvidoria

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Atingir 92% do Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria:



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



| Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------------|------|------|------|
| Metas | 84% | 92% | 93% | 94% | 95% |
| Resultados | 90% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro dos prazos legais conforme a Lei nº 4.896/2012.

Formula de Cálculo:

$$P = \left[\frac{NP}{(RP + V)} \right] \times 100$$

Legendas:

P = Índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria

NP = Total de manifestações respondidas no prazo

RP = Total de manifestações respondidas

V = Manifestações vencidas

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Atingir 85% da Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços:

| Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------------|------|------|------|
| Metas | 70% | 85% | 90% | 95% | 97% |
| Resultados | 78% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de adequação das cartas de serviços do GDF aos requisitos básicos constantes no Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI.

Formula de Cálculo:

$$CS = \left(\frac{RBA}{RBE} \right) \times 100$$

Legendas:

CS = Taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços

RBA = Número total de requisitos básicos adequados ao GMEI

RBE = Número total de requisitos básicos existentes

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal



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



- Atingir 90% da Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços:

| Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|
| Metas | 85% | 90% | 95% | 96% | 97% |
| Resultados | 95% | - | - | - | - |

Nota: este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes nas cartas de serviços do GDF, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta, conforme o Guia Metodológico e Estratégia de Implantação – GMEI destas, e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

Formula de Cálculo:

$$TRB = \left(\frac{SCS}{TCS} \right) \times 100$$

Legendas:

CSI = Taxa de Satisfação com a clareza das informações apresentadas nas Cartas de Serviços

SCS = Total de avaliações positivas quanto a clareza das informações das cartas de serviços

TCS = Total de avaliações quanto a clareza das informações das cartas de serviços

Fonte: Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

- Capacitar através de oficinas, cursos, reuniões, palestras e vídeos todos os servidores das unidades seccionais de ouvidorias da SES e os Interlocutores das Unidades, Subsecretarias, Coordenações, Diretorias, Gerências e o Núcleos da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal que tratam das manifestações de Ouvidoria e das demandas relativas à Lei de Acesso à Informação;
- Conscientizar dos gestores da SES acerca do papel da Ouvidoria e da importância do uso dos relatórios para melhorias na gestão;
- Ouvir o cidadão e os servidores do órgão dos através dos eventos itinerantes de Ouvidoria que serão realizados no mínimo 02 vezes por mês.
- Publicar no Diário Oficial do Distrito Federal a designação de todos os interlocutores de Ouvidoria da SES-DF nos moldes do preconizado pelas Portarias Nº 157, de 10 de julho de 2019 e Nº 332 de 10 de dezembro de



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



2019 que, respectivamente, 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 estabelece 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.

- Monitorar a priorização das demandas de Ouvidoria e outros mecanismos para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal conforme Portaria 157, de 10 de julho de 2019.
- Diminuir os prazos para resposta do Sistema OuvidorSUS e criar mecanismos que facilitem a utilização do sistema pelos servidores das ouvidorias seccionais e interlocutores de Ouvidoria da SES-DF.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Unidade Setorial de Ouvidoria foi lançado e está sendo acompanhado através do Sistema Estratégico de Planejamento da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal Disponível em: <http://sesplan.saude.df.gov.br/sesplan/>.

As informações referentes ao ano de 2019 e os planejamentos pactuados com a Gestão em 2020 foram efetivados através da Circular SEI-GDF n.º 17/2019 - SES/CONT/OUVIDORIA, de 18 de dezembro de 2019, Processo SEI-GDF 00060-00517783/2019-61.



REFERÊNCIAS

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Controladoria Geral do Distrito Federal. Plano de Ação em Ouvidoria. Brasília: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, 2019. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-2020.pdf>.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Plano Plurianual 2016 – 2019. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.economia.df.gov.br/lei-inicial-do-ppa-2016-2019/>.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Sistema de Planejamento -SESPLAN. Brasília, 2019. Disponível em: <http://sesplan.saude.df.gov.br/sesplan/sistema/index.php>.