



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

Unidade Setorial Ouvidoria
Controladoria Setorial da Saúde
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal



EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (SES/CON/OUVIDORIA)

Thyerys Araruna Almeida (Chefe da Unidade)

Ana Paula Ferreira Machado (Assessora)

Núria Débora Bezerra de Souza (Administradora)

Celi Barros Oliveria (AGAPS)

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque (AGAPS)

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

Raphael Soares Damásio (Gerente)

Muriele Ferreira de Melo (Administradora)

Ana Paula Costa da Hora (AGAPS)

Giovanna Cunha Medeiros (AGAPS)

Gonçalo Camargo de Lacerda (AGAPS)

Kalló Antunes da Silva (AGAPS)

Leina Souza de Oliveira (AGAPS)

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

João Batista de Oliveira (Gerente)

Alex Alonso Arja (Administrador)



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ORGANOGRAMA	7
SITUAÇÃO ATUAL (PANORAMA 2021)	8
OBJETIVOS ESTABELECIDOS PARA 2022 E AVALIAÇÃO QUANTO AO ALCANCE:	15
AVALIAÇÃO DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA A PARTIR DA MATRIZ DE ANÁLISE DO PLANO DE AÇÃO 2022 DA OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL:	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24



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) e orienta-se pelas diretrizes técnicas provenientes do órgão central (Ouvidoria geral do Distrito Federal - OGDF) e do órgão superior (Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF). Além disso, no que tange ao Sistema de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde, 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), 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.

A Unidade Setorial de Ouvidoria coordena o serviço de ouvidoria no âmbito da SES-DF, no entanto, as entidades da administração indireta vinculadas a SES-DF, reportam-se diretamente ao órgão central (FHB e FEPECS)

A Ouvidoria da SES-DF possui mais de 250 pessoas cadastradas no sistema OUV-DF, entre ouvidores, auxiliares de ouvidoria e interlocutores.

Os ouvidores são nomeados, os auxiliares de ouvidoria são lotados nas ouvidorias hospitalares e Complexo Regulador, e os interlocutores são designados por meio de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal, para atuarem na Administração Central da SES-DF. A atividade da interlocução em ouvidoria é tratada por meio da PORTARIA Nº 332, de 10 de dezembro de 2019, sendo este um normativo interno do órgão.



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



A Ouvidoria da Saúde é uma via de comunicação legítima e oficial, que intermedia as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo uma comunicação de qualidade entre estes, bem como 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 tem a missão de “levar o serviço de ouvidoria para mais perto do cidadão e mitigar os problemas apresentados por eles”. Para isso, trabalha coordenando as atividades de ouvidoria em cooperação com 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 Guará (HRGu);
15. Hospital São Vicente de Paulo (HSVP);



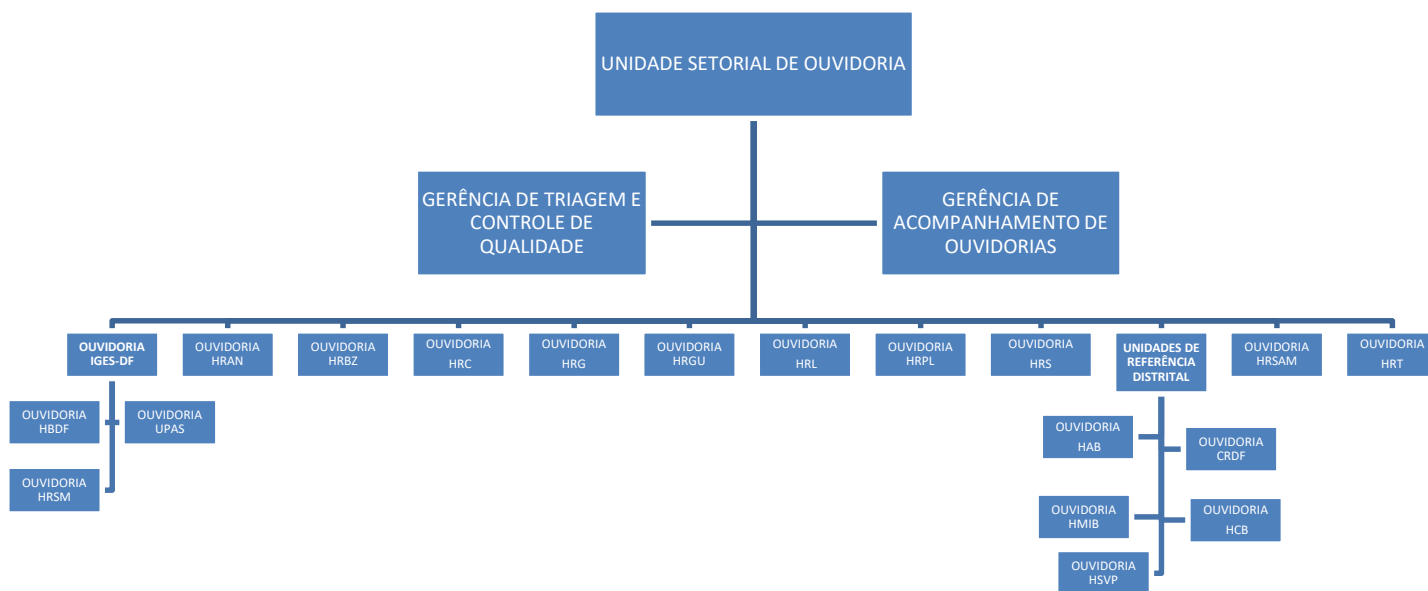
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Controladoria Setorial da Saúde
Unidade Setorial de Ouvidoria



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





SITUAÇÃO ATUAL (PANORAMA 2021)

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

- 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);
- 1425 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 42% da meta governamental de resolutividade estabelecida para 2021 pelo Plano de Ação da Ouvidoria Geral 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 a manifestação como resolvida ou não resolvida. Assim, 47% dos cidadãos que utilizaram o serviço da Ouvidoria e que fizeram a avaliação no sistema consideraram positiva a resposta do seu protocolo, levando-se em consideração a atuação da administração pública na solução do problema apresentado.

No mesmo ano também foram realizadas ações no seguinte sentido:

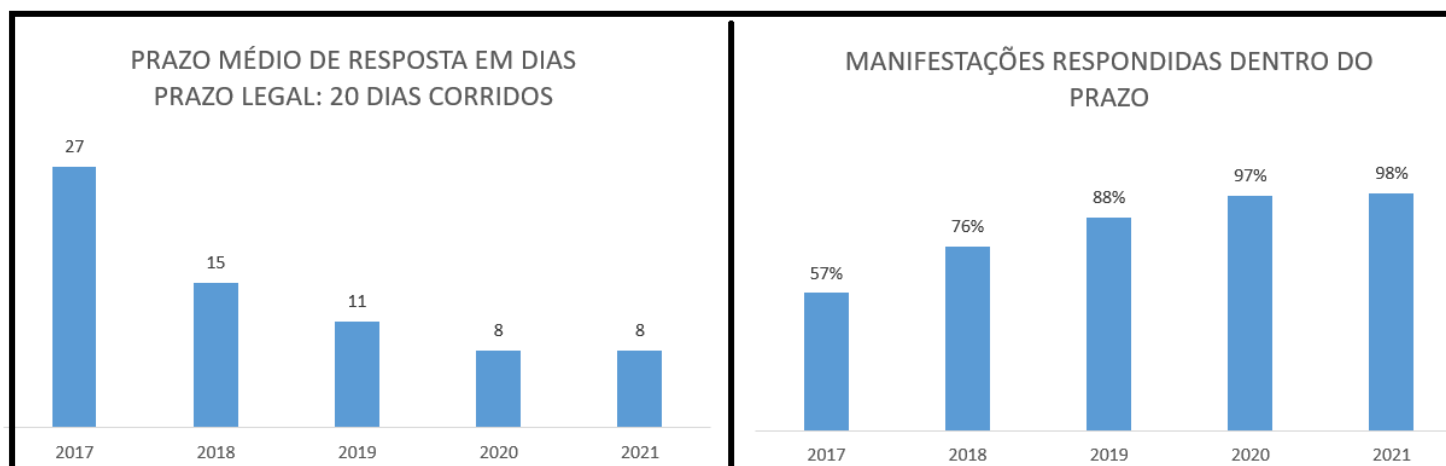
- Manter a adequação a Carta de Serviços ao Cidadão nos moldes do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal instituído na IN N° 01, DE 26 DE MARÇO DE 2015, documento regulamentador do Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



- 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.

Salienta-se que em comparação a gestão anterior houve uma melhoria, na percepção do cidadão, de acordo com dados de ouvidoria obtidos através de pesquisa de satisfação oriunda do sistema Ouv-DF, conforme abaixo:

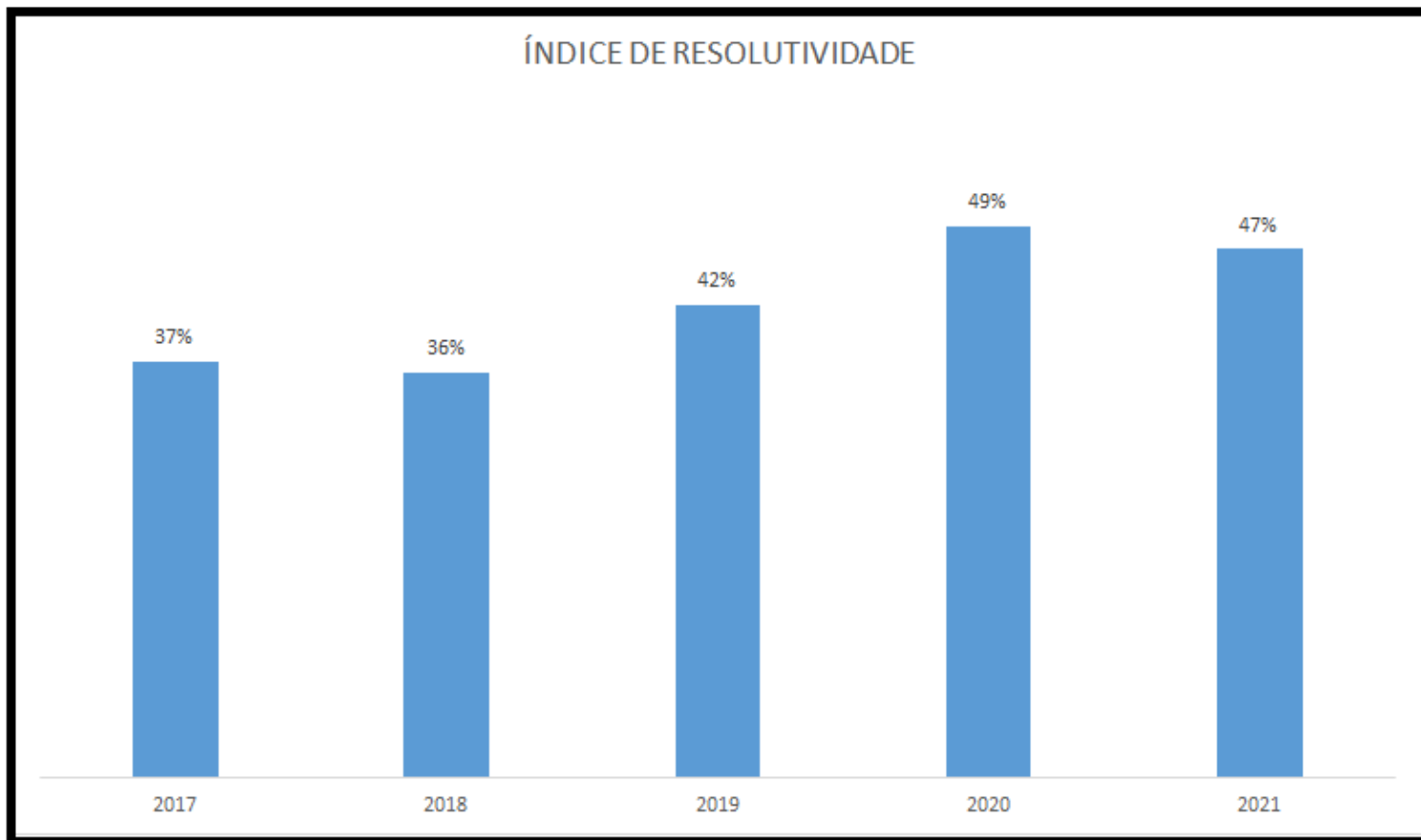
1. Índice do Cumprimento do Prazo de Resposta:



Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 10/01/2021



2. Índice de Resolutividade:

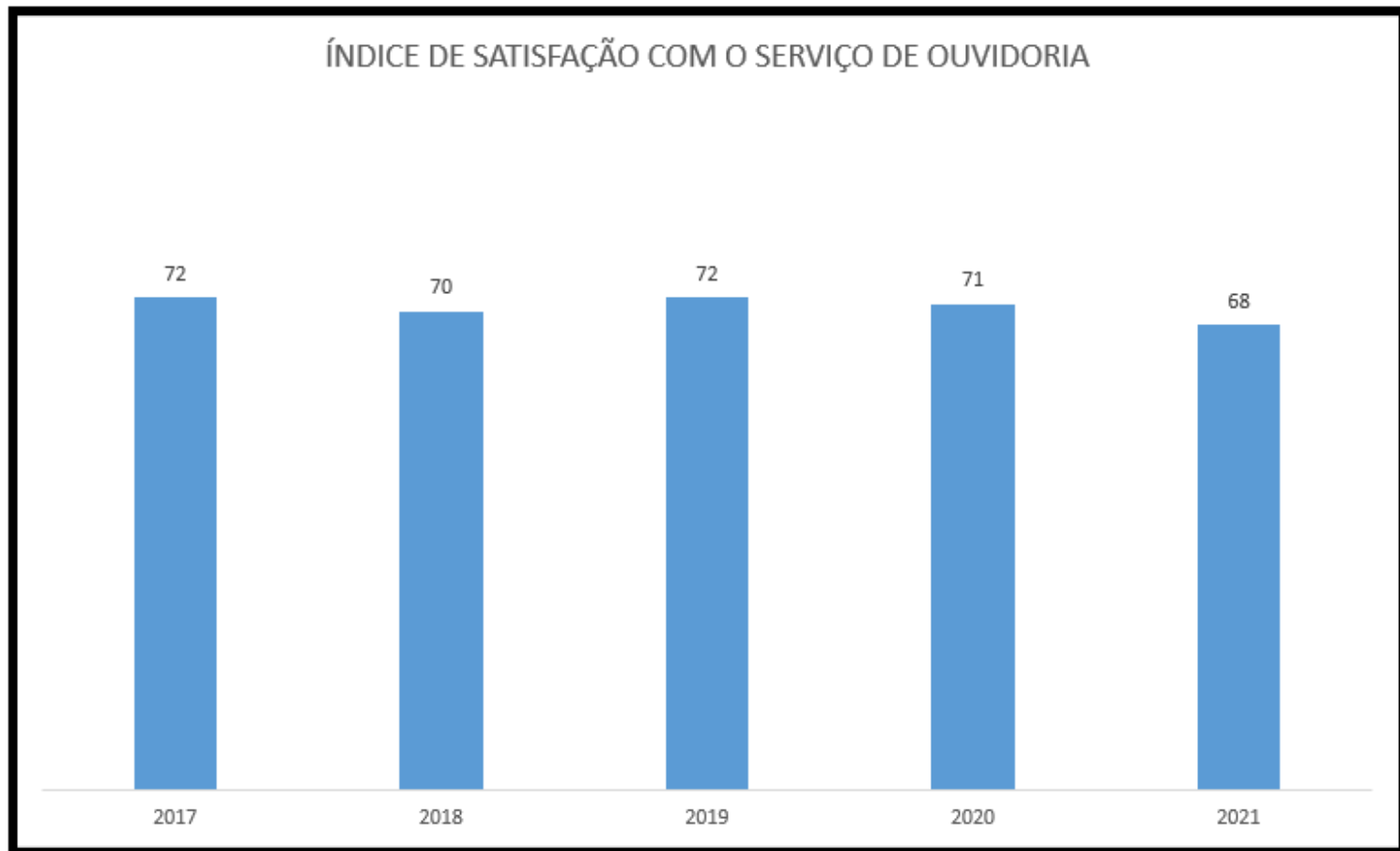


Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 10/01/2021

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.



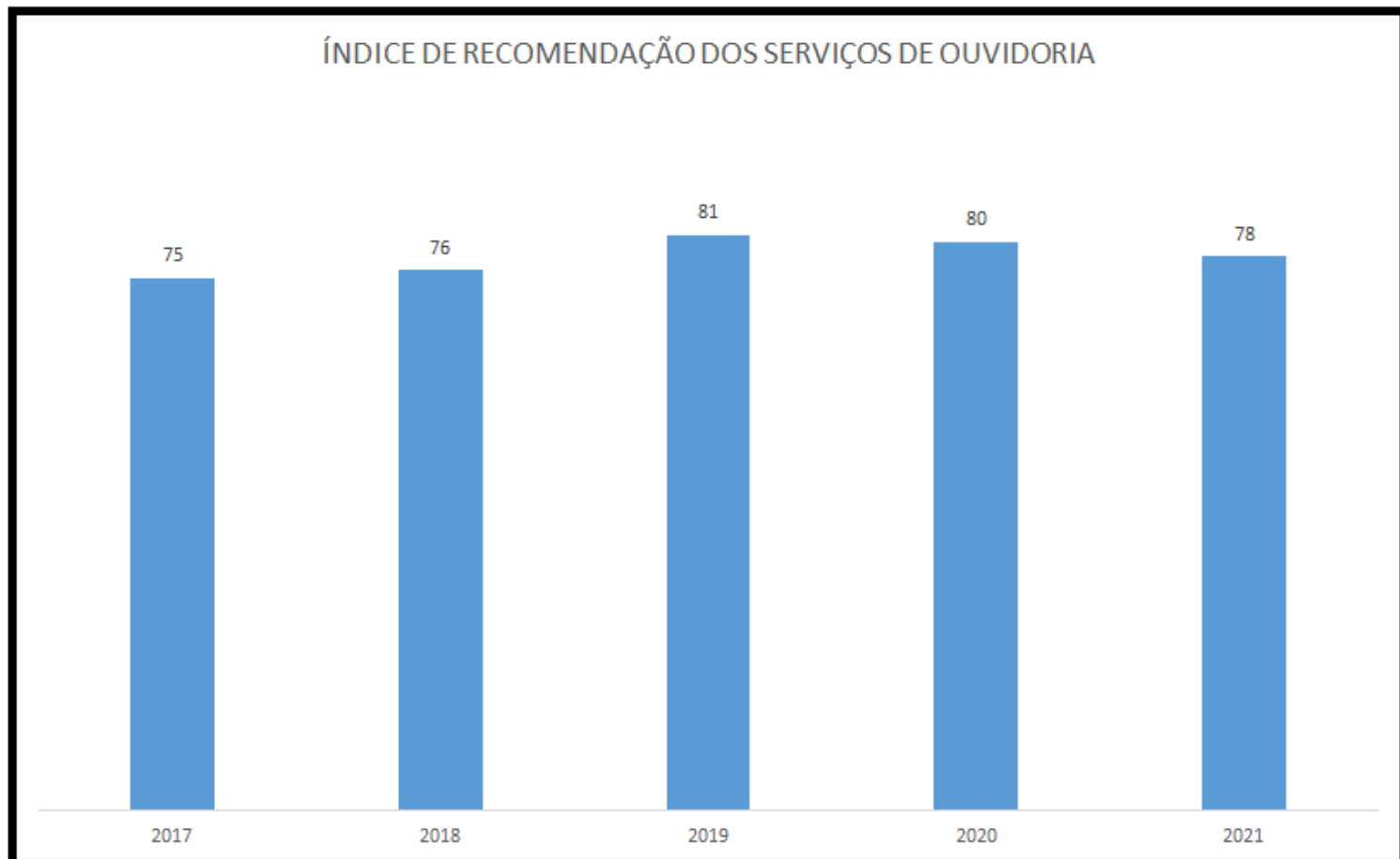
3. Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria



Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 10/01/2021



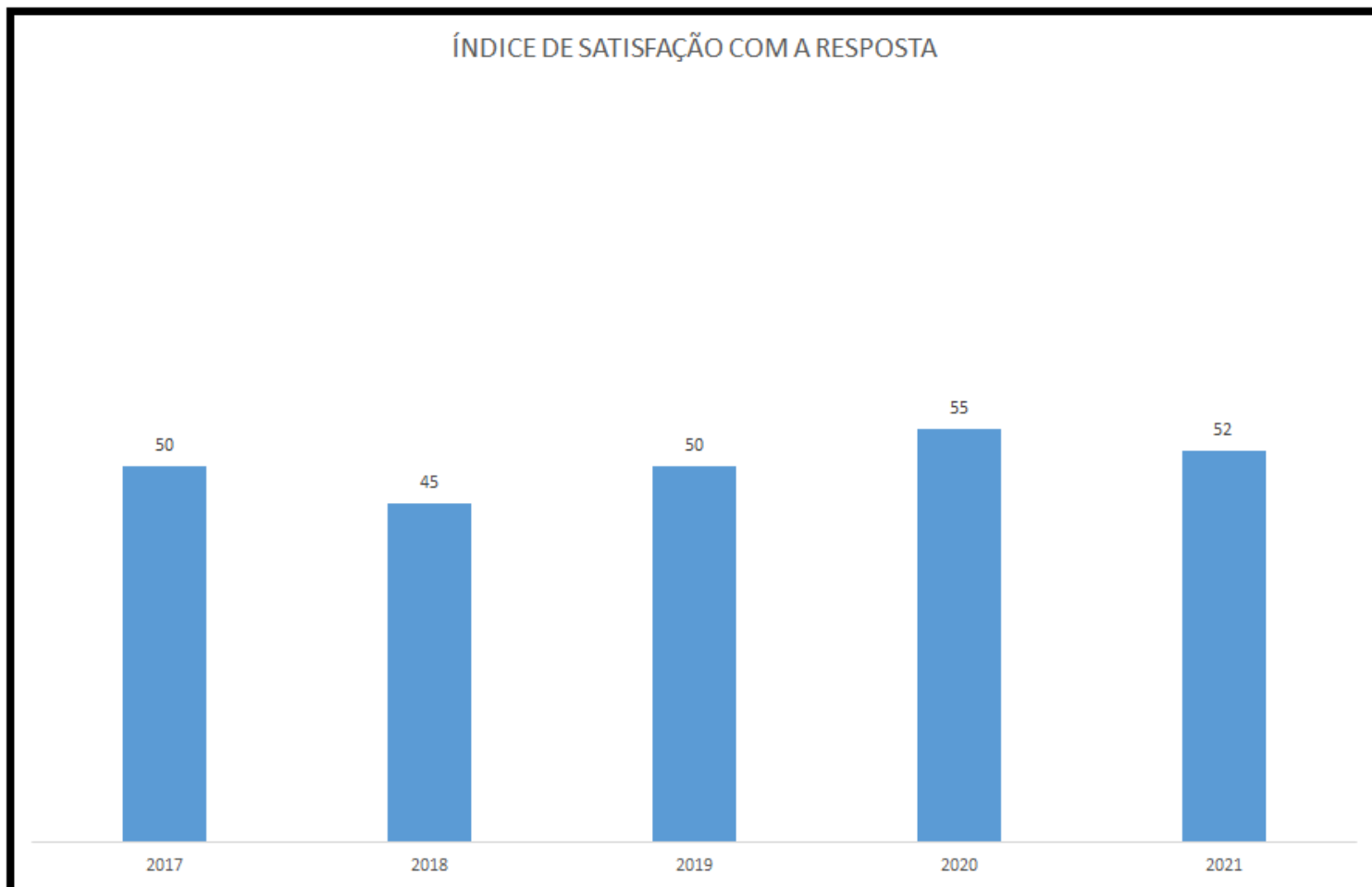
4. Índice de Recomendação dos Serviços de Ouvidoria



Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 10/01/2021



5. Índice de Satisfação com a Resposta



Fonte: sistema OUV-DF – www.ouv.df.gov.br – Pesquisa em 10/01/2021

Frente à amplitude da rede de saúde do Distrito Federal, verificável na quantidade de manifestações recebidas, 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 eficiente, eficaz e efetiva.



METAS DE INDICADORES DO PLANO DE AÇÃO 2021 DO SIGO-DF

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO AOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA	
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 OUVIDORIA		TAXA DE SATISFAÇÃO COM A CLAREZA DAS INFORMAÇÕES NAS CARTAS DE SERVIÇO		TAXA DE RESPOSTAS DOS RELATÓRIOS DE OCORRÊNCIAS OU SITUAÇÕES GRAVES DE OUVIDORIA	
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



OBJETIVOS ESTABELECIDOS PARA 2022 E AVALIAÇÃO QUANTO AO ALCANCE:

1. 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.

Objetivos alcançados:

Dos 9 (nove) indicadores definidos pelo Órgão Central do SIGO-DF (Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal), conforme planilha anterior, 1 (um) deixou de ser mensurado (aguardando a tabulação das informações pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal), que está relacionado à taxa de respostas dos relatórios de ocorrências ou situações graves de ouvidoria e outro ficou um ponto percentual (1%) abaixo do que foi definido como meta, dentro da dimensão da qualidade, que se refere à satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria da Saúde.

2. Fomentar boas práticas para fortalecer a desburocratização, transparência e modernização da gestão.

Objetivos alcançados:

Os fluxos inerentes às manifestações de ouvidoria e as solicitações de informação baseadas na Lei 4.990, de 12/12/2012 possibilitaram a desburocratização do acesso aos serviços prestados aos cidadãos ao apontarem fragilidades desses fluxos a partir da avaliação dos usuários dos serviços públicos nas manifestações de ouvidoria. Além disso, sempre que um cidadão solicita uma informação pública que ainda não foi inserida no contexto da transparência ativa, surge uma excelente oportunidade de fazê-lo.

3. Realizar oficinas locais para os interlocutores e ouvidores seccionais das Regiões de Saúde sobre a legislação da ouvidoria.

Objetivos alcançados:

Sintonização das rotinas praticadas por ouvidores, auxiliares de ouvidoria e



interlocutores com as boas práticas em ouvidoria e normas existentes. Isso resultou em melhoria da qualidade da resposta entregue ao cidadão, agilidade na resposta e melhoria nos serviços prestados sob a perspectiva de que a ouvidoria tem condições de sinalizar os problemas existentes nos programas, projetos e políticas públicas como um todo.

4. Realizar Workshop sobre o papel da ouvidoria para os gestores e Superintendentes das Regiões de Saúde.

Objetivos alcançados:

As iniciativas foram suspensas por conta da pandemia do novo coronavírus.

5. Realizar Ouvidorias Itinerantes nas Unidades Básicas de Saúde.

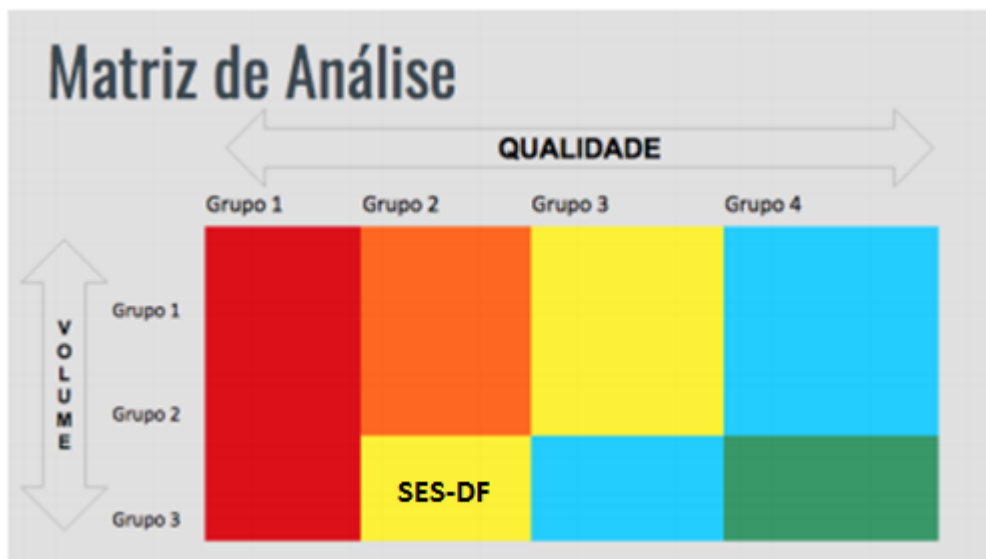
Objetivos alcançados:

As iniciativas foram suspensas por conta da pandemia do novo coronavírus.

AVALIAÇÃO DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA A PARTIR DA MATRIZ DE ANÁLISE DO PLANO DE AÇÃO 2022 DA OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL:

Conforme descrito no Plano de Ação 2022 da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>, a avaliação individualizada é uma necessidade a partir da percepção de que a rede SIGO-DF é heterogênea em termos de estrutura, capacidades e serviços. Nesses termos, verifica-se que processos anteriores de planejamento, de certo modo, desconsideraram as especificidades de cada membro.

Desse modo, o plano propõe a adequação dos planos de ação de acordo com a realidade de cada seccional a partir de dois elementos estruturantes: **volume** e **qualidade**.





- **Dimensão Volume:**

No que tange ao volume, a avaliação dos números inerentes à atividades de ouvidoria na SES-DF, considerando o número de manifestações recebidas por ano e a porcentagem dessas que recebem avaliação do cidadão, não houve . Pela matriz de análise do Plano de Ação 2022 da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, página 23. Quanto ao volume, a SES-DF está enquadrada no **Grupo 3**.

- **Dimensão Qualidade:**

Com relação a Qualidade, a SES-DF alcançou a meta em quase todos os indicadores, ou seja, só não alcançou, por um ponto percentual, o índice de satisfação do cidadão com o serviço de ouvidoria. Desse modo, ainda considerando a matriz de análise retro, enquadrou-se no **Grupo 2**.

Cruzando-se na matriz os dois grupos, volume e qualidade, conclui-se que o diagnóstico, a partir dessa ferramenta, enquadra a SES-DF na cor amarela.

Conclui-se, dessa forma, que o foco das ações da Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde deve concentrar-se na dimensão da qualidade.

- Recomendações para quem foi enquadrado na cor amarela na matriz de análise adaptadas à realidade da SES-DF:

a. O foco das ações de ouvidoria na SES-DF, pelos motivos já explicitados, estará na dimensão da qualidade.

b. Conjunto de ações necessárias ao alcance dos objetivos nas atividades de ouvidoria em 2022:



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



Objetivo	Resultado Chave (ação)	Indicador (resultado chave)	Meta	Medição	Resultado esperado	Setor responsável
Melhorar a tramitação de algumas manifestações que, pela complexidade apresentada, requerem maiores esclarecimentos do cidadão demandante e compreender melhor os problemas nos fluxos das políticas públicas.	Pré- atendimento (contato com o cidadão após o registo da manifestação)	Manifestações recebidas com os assuntos agendamento de consultas, exames e cirurgia	5%	Trimestral	Melhoria da satisfação do cidadão e das políticas públicas envolvidas.	GETRIC
Aumentar o alcance da Ouvidoria na SES-DF melhorando a satisfação do cidadão com os serviços oferecidos, inclusive os de ouvidoria.	Implantação do Pós- atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	Trimestral	Melhoria da satisfação do cidadão e das políticas públicas envolvidas.	GEACO
Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	5%	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria	GEACO
Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para serviços + demandados (10 assuntos)	Redesenho do serviço prestado ao cidadão.	1 para cada assunto	Cronograma	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria	GETRIC
Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada	30	Mensal	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria	GEACO
	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria	GEACO



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



	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	2000	Trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria	GEACO
Reduzir as retramitações, melhorar o tempo de resposta e garantir o melhor encaminhamento da manifestação.	Promover capacitação trimestral da equipe da GETRIC, ouvidores e interlocutores.	Mensurar a diferença entre as manifestações recebidas e as tramitações por parte da equipe da GETRIC	Reduzir em 50% as retramitações dispensáveis.	Trimestral	Gerar no cidadão e servidores a convicção quanto ao melhor encaminhamento e tratamento da manifestação.	GETRIC

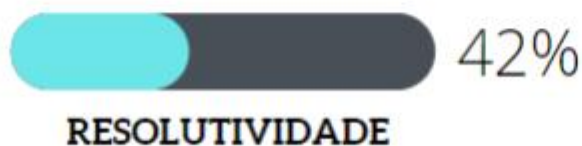
Objetivo	Resultado Chave (ação)	Indicador (resultado chave)	Meta	Medição	Resultado esperado	Setor responsável
Melhorar o tempo de resposta e qualidade da resposta fornecida pelos gestores nas solicitações da Lei de Acesso à Informação, bem como a transparência ativa.	Promover workshop sobre esse tema com os superintendentes, diretores de URD, subsecretários e gestores subordinados.	Redução do número de recursos	20%	Trimestral	Percepção de maior transparência dos atos da SES-DF	Unidade Setorial de Ouvidoria



INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS





c. As ações acima relacionadas deverão considerar os 10 assuntos mais demandados. Em 2021, os assuntos mais demandados foram:



d. Outras ações que fortalecem a aplicabilidade do que está previsto no [DECRETO Nº 39.723, DE 19 DE MARÇO DE 2019](#), regulamentado pela [PORTARIA Nº 61, DE 16 DE ABRIL DE 2021](#) estão sendo esboçadas e serão inseridas na versão atualizada deste plano de ação.

e. Para melhoria no monitoramento das ações, objetivos e metas aqui inseridos está em fase de amadurecimento a criação de um Painel de Ouvidoria, a partir do sistema OUV-DF, que atenda às peculiaridades da SES-DF.

f. Em data próxima, será inserido neste plano de ação os cronogramas previstos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Unidade Setorial de Ouvidoria foi lançado e será encaminhado para Subsecretaria de Planejamento em Saúde da SES-DF para avaliações quanto a ferramentas de monitoramento. O presente plano também foi submetido à avaliação da Controladoria Setorial de Saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF.



REFERÊNCIAS

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Controladoria Geral do Distrito Federal. **Plano de Ação em Ouvidoria**. Brasília: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, 2022 disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>