



OUVIDORIA

Relatório 1º Trimestre de 2019 Unidade Setorial de Ouvidoria

SAIN Parque Rural S/N, Bloco B, 1º andar - Asa Norte/Brasília - DF
Cep 70.770-220
Fone: (61) 2017-1116

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF apresenta este relatório que se refere ao 1º trimestre de 2019. Consta no documento informações sintetizadas a respeito das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF afetas a esta Secretaria de Estado de Saúde.

Serão apresentados, assim, os dados estatísticos das manifestações registradas e direcionadas à SES/DF e as informações relacionadas às ações desta ouvidoria para melhorar e implementar os serviços oferecidos. Por se tratar de um relatório de informações acerca das demandas de ouvidoria, serão aqui também apresentadas as informações extraídas diretamente dos Sistemas OUIDORSUS e E-SIC, que também são ferramentas de trabalho desta ouvidoria.

No 1º trimestre de 2019 foram contabilizadas 11.029 manifestações recebidas provenientes dos sistemas OUV-DF, OUIDOR SUS e E-SIC conforme tabela abaixo:

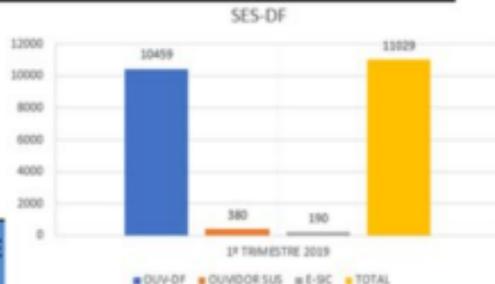
ANALISE AGREGADA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No 1º trimestre de 2019 foram contabilizadas 11.029 manifestações recebidas provenientes dos sistemas OUV-DF, OUIDORSUS e E-SIC conforme tabela abaixo

Quantidade total de demandas x sistema:

SISTEMA	1º TRIMESTRE 2019
OUV-DF	10459
OUIDOR SUS	380
E-SIC	190
TOTAL	11029

Fonte: Banco de dados do sistemas OUV-DF, OUIDOR SUS e E-SIC, no período de 1º01/2019 a 31/03/2019



Distribuição quantitativa de demandas por tipologia no 1º trimestre de 2019.

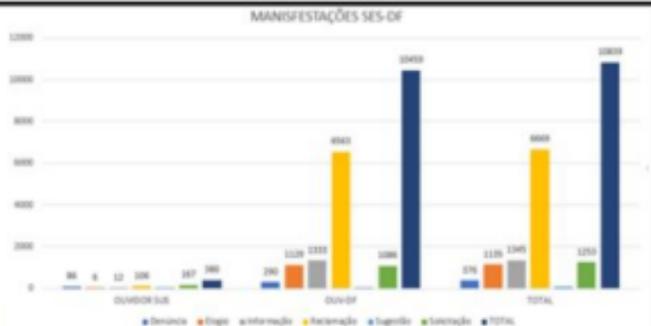
Distribuição de Demandas por Tipos de Entrada:

DEMANDA	OUVIDOR SUS	OUV-DF	TOTAL
Denúncia	86	290	376
Elogio	6	1129	1135
Informação	12	1333	1345
Reclamação	106	6563	6669
Sugestão	3	58	61
Solicitação	167	1086	1253
TOTAL	380	10459	10839

Fonte: Banco de dados dos Sistemas OUV-DF e Ouvidor no período de 01/01/2019 a 31/03/2019.

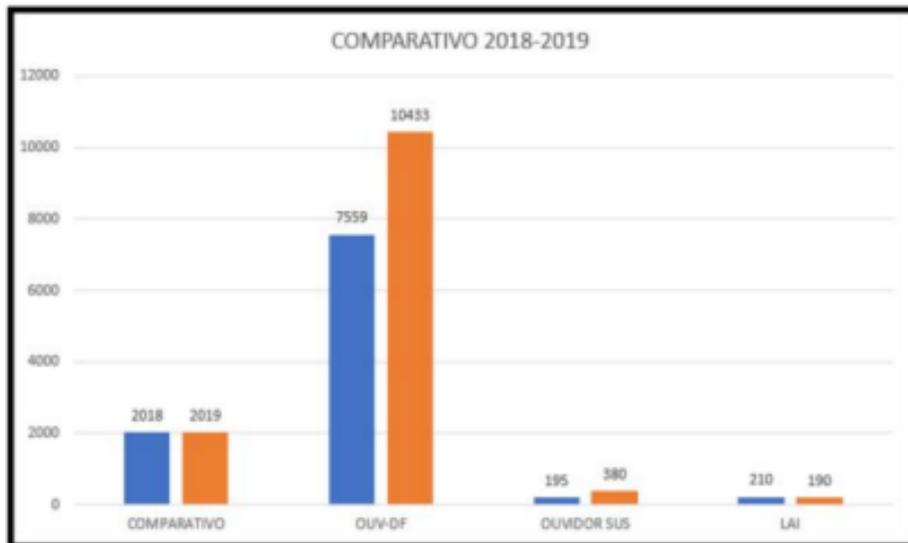
Tipologia das manifestações registradas.

Considerando as demandas acolhidas na Rede de Ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, as reclamações permanecem como a tipologia mais demandada, representando 61% do total, seguidas pelos pedidos de informação, com 12%.



Em perspectiva comparada com o exercício anterior, observa-se um **aumento** de **94,87%** com relação ao 1º trimestre/2018 com relação às manifestações registradas pelo sistema Ouvidor SUS do Ministério da Saúde.

Com relação ao sistema oficial do SIGO-DF (OUV-DF), observa-se um **aumento** de **38,02%** com relação ao mesmo período de 2018.



Tipos de Entradas

Neste primeiro trimestre, excetuando-se as demandas da Lei de Acesso à Informação, foram registradas 10.839 manifestações de ouvidoria, sendo uma média de 3.486 registradas por mês. Tanto no sistema Ouvidor-SUS, quanto no sistema OUV-DF, as demandas registradas via telefone permanecem como a forma de entrada mais demandada, representando 54% do total, seguidas pela internet, que, neste primeiro trimestre, representou 24%.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

Formas de entrada			
	OUV-DF	Ouvidor S	TOTAL
Telefone	5698	245	5943
Internet	2584	115	2699
Presencial	2131	14	2145
Protocolo	42	0	42
Ouvidoria Itinerante	4	0	4
Carta	0	5	5
Outros	0	1	1
TOTAL	10459	380	10839



FONTE: BANCO DE DADOS DOS SISTEMAS OUV-DF E OUVIDOR SUS
NO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE 1º/01/2019 e 31/03/2019.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM MANIFESTAÇÕES

ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA - 1755



AGENDAMENTO DE CONSULTAS - 1480



SERVIDOR PÚBLICO - 938



AGENDAMENTO DE EXAMES - 953



AGENDAMENTO DE CIRURGIAS - 623



ATENDIMENTO MÉDICO - 547



COMBATE AO FOCO DE DENGUE - 528



ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA - 371



FALTA DE MÉDICOS - 361



FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA - 309



FALTA DE MEDICAMENTO - 308



PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS - 208

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM MANIFESTAÇÕES		%
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	1755	16,78
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1480	14,15
AGENDAMENTO DE EXAME	953	9,11
SERVIDOR PÚBLICO	938	8,97
AGENDAMENTO DE CIRURGIA	623	5,96
ATENDIMENTO MÉDICO	547	5,23
COMBATE AO FOCO DA DENGUE	528	5,05
ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA	371	3,55
FALTA DE MÉDICOS	361	3,45
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	309	2,95
PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS	208	1,99
OUTROS	2386	22,81

EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA MELHORA DOS FLUXOS DE TRABALHO

- **Correção dos fluxos das denúncias para adequação ao que está previsto no Decreto 36.462/2015 e Portaria Conjunta nº 24 de 11/10/2017.**
- **Ajustes com relação às tipologias Solicitação e Reclamação o que resultará na tratativa adequada para cada tipo de demanda.**
- **Alinhamento com os gestores para que seja designado um substituto para cada titular de Ouvidoria Seccional com o intuito de evitar a descontinuidade do serviço.**
- **Alinhamento com os gestores para que as nomeações para Ouvidor Seccional ocorram após análise curricular do Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria e com a imposição legal de que o indicado para o cargo tenha vínculo efetivo com a Administração Pública, conforme Portaria Conjunta nº 24 de 11/10/2017.**

MANIFESTAÇÕES VENCIDAS

- Redução do número de demandas vencidas na SES-DF em, aproximadamente, 61,13%, ou seja, de acordo com o sistema OUV-DF, em 11/02/2019 tínhamos 229 manifestações de Ouvidoria em atraso. Após as medidas interventivas, esse número em 25/03/2019 é de 89 demandas



AÇÕES PROMIVIDAS PELA GESTÃO

- Adoção de treinamentos, oficinas, capacitações, reciclagens como estratégia para melhoria dos índices relacionados com prazo e resolutividade das manifestações, resultando em profissionalização dos Ouvidores e Interlocutores (parceria com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal).
- Alinhamento com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS na busca de cooperação técnica com relação ao sistema OUIDOR-SUS e demais atividades relacionadas com Ouvidorias do SUS.



- Participação junto à Controladoria-Geral do Distrito Federal com o projeto “De Olho na Saúde” que tem como principal objetivo a promoção da auditoria cívica e que tem como unidade piloto o Hospital da Região Leste.
- Promoção de um ciclo de visitas técnicas às Ouvidorias, Subsecretarias, Diretorias e Gerências que possuem caixa no sistema OUV-DF como ação de monitoramento, orientações aos gestores sobre a Ouvidoria e a importância dela no contexto do Controle Social.
- Adoção de um conjunto de ações em prol da publicação das cartas de serviço de todas as unidades de saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.
- Início dos estudos necessários para implantação do teletrabalho.

PROCESSOS DE TRABALHO

As ações promovidas foram suficientes para equacionamento da rotina de manifestações vencidas.

Como já citado, o resultado positivo ocorreu por conta das ações de capacitação promovidas pela Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde e do acompanhamento às Ouvidorias Seccionais e Interlocutores periodicamente e de forma presencial.

AÇÕES QUE COMEÇARAM A SER EXECUTADAS

Os próximos passo envolvem a busca pela resposta das manifestações vencidas no sistema Ouvidor SUS que somam mais de 1300 em toda a rede e envolvem manifestações vencidas desde 2013.

Incluímos, também, nas ações futuras o objetivo de melhoria da resolutividade e o aprimoramento da qualidade da resposta, indicadores que estão intimamente integrados.

PROJETOS:

OUVIDORIA ITINERANTE: CRONOGRAMA EM FASE DE ELABORAÇÃO

CAFÉ COM O OUVIDOR: SERÁ PROMOVIDO UM "CAFÉ COM O OUVIDOR" NA NOVA SALA DA OUVIDORIA AINDA NO ANO DE 2019

TELETRABALHO: APÓS A PUBLICAÇÃO DA REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA SERÁ IMPLEMENTADO NA UNIDADE

CAPACITAÇÃO: SERÃO PROMOVIDAS OFICINAS PARA APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA ENVOLVENDO OS OUVIDORES SECCIONAIS E INTERLOCUTORES DA SES-DF.

Responsáveis:

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes – Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria

Thyerys Araruna Almeida – Gerente de Acompanhamento de Ouvidorias

Alessandro Sá Araújo – Gerente de Triagem e Controle de Qualidade

Adriana Matos de Sousa – Assessora da Unidade Setorial de Ouvidoria

Equipe da Unidade Setorial de Ouvidoria

**Secretaria
de Saúde**

