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

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÙDE

Rodrigo Ramos Gonçalves (Controlador)

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Thyerys Araruna Almeida (Chefe da Unidade)

Ana Paula Ferreira Machado (Assessora)

Fernanda V. da S. Albuquerque (Analista em Gestão e Assist. 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 Assist. Pública à Saúde)

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

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

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

Leina Souza de Oliveira (Analista em Gestão e Assist. 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 17 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.

Além disso, a Unidade Setorial de Ouvidoria ainda recebe o apoio de pontos focais denominados “interlocutores”, que atuam nas subsecretarias da SES/DF. São cerca de 200 servidores cuja designação é feita no Diário Oficial do Distrito Federal e que são responsáveis pelos processos de trabalho referentes à ouvidoria, nos moldes do que determina a Portaria SES n° 157/2019, a qual 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 da Portaria SES n° 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.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal apresenta o Relatório do 3º Trimestre do exercício de 2021, que inclui o interstício de 1º/07/2021 a 30/09/2021.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei n° 4.896/2012 e o Decreto n° 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.

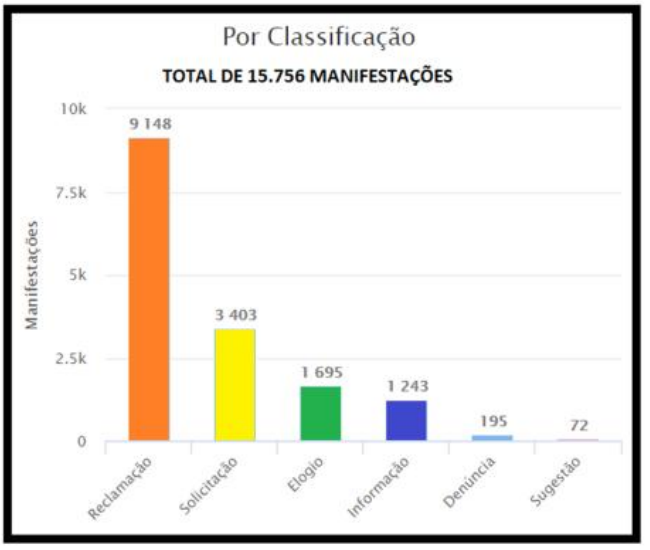
Os meses analisados foram julho, agosto e setembro de 2021 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período do ano anterior e com o 2º trimestre do ano de 2021. As informações foram extraídas dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic em 15/10/2021.

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, pois o painel do sistema OUV-DF é dinâmico, apresentando a atualização on line.

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 destinadas ao Governo do Distrito Federal.

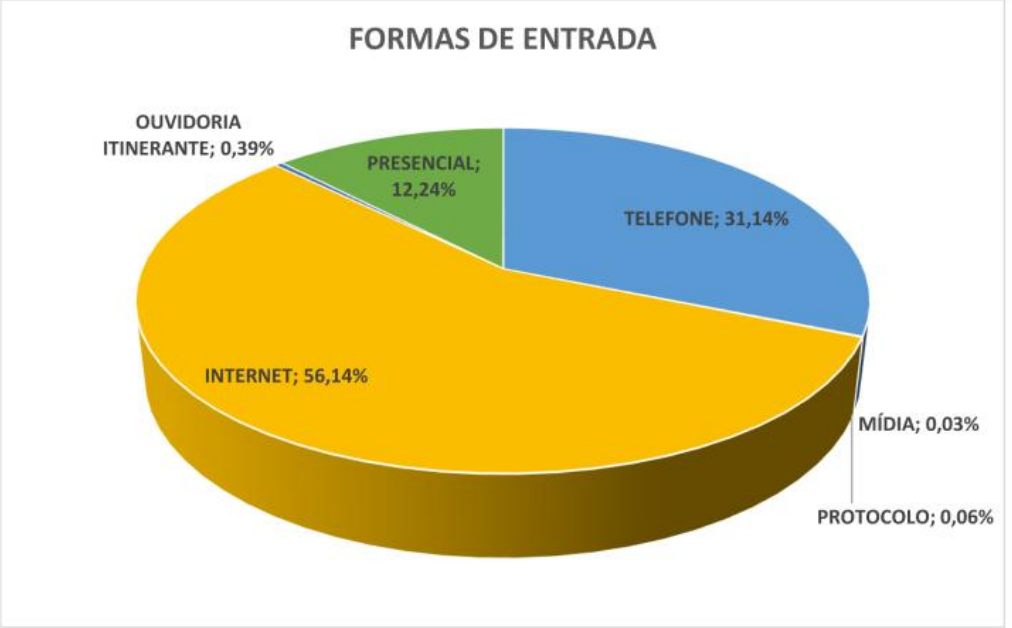


Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

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 manifestações de ouvidoria (15.756) foi menor que no trimestre anterior, na ordem de 0,77%.

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Os principais canais de atendimento foram a Central Telefônica do GDF, acessível pelo número 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% do total de manifestações.



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

Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente à sua necessidade. O canal preferido pelos cidadãos para realizar reclamação, denúncia, solicitação de serviços, informação, elogio ou uma sugestão, 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
1,23%	10,75%	7,88%	58,06%	21,59%	0,45%

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

Quantitativamente, 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
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:

REGIÃO DE SAÚDE		N° Manifestações	%
REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL		1402	100,0%
1º	VACINA COVID-19	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 SÁUDE (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%
2º	ATENDIMENTO MÉDICO	28	24,56%
3º	AGENDAMENETO 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

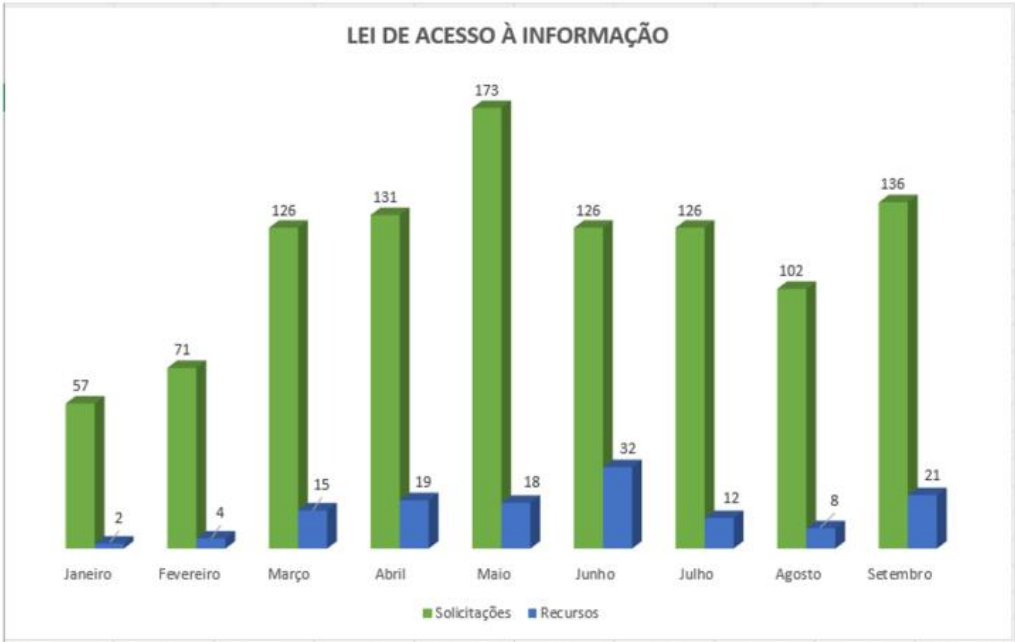
A Ouvidoria da Saúde também recepciona as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde.

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.



Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Solicitações	57	71	126	131	173	126	126	102	136
Recursos	2	4	15	19	18	32	12	8	21

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 do (a) cidadão (ã) 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% no Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria por meio das seguintes ações:

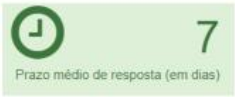
- Monitorar os assuntos mais recorrentes em manifestações de cidadãos oriundas do Sistema Ouv-DF e do Sistema OuvidorSUS e estabelecer rotina de reporte aos setores da SES/DF de forma a fornecer feedback dos serviços prestados;
- Capacitar a cada três meses os servidores responsáveis pela triagem das 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 ser um 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 do prazo de resposta e qualidade da resposta 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 em análise, 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, nesses indicadores.



Fonte: Sistema OUV-DF, 15.10.2021.

No que tange ao prazo de resposta ao cidadão, a Secretaria de Saúde, no 3º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 7 dias. Esse resultado é 65% inferior ao preconizado em lei, que é de até 20 dias. Destaca-se que 98% das respostas foram emitidas dentro do prazo.

DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO DE AÇÃO 2021

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.

Esse 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 servidores responsáveis pelas tramitações no encaminhamento de manifestações, principalmente, relacionadas a procedimentos regulados, com a finalidade de evitar correções de fluxo e retrabalho.

Foi elaborado ainda, um modelo de encaminhamento de manifestações e de “respostas padrão” para os assuntos mais recorrentes observados no período. Esse modelo será dinâmico e deverá ser atualizado sempre que for

observada alguma mudança de perfil nos assuntos mais demandados. Nesse sentido, os servidores da equipe foram devidamente orientados quanto aos fluxos vigentes.

DA CONCLUSÃO

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

Cumpre ressaltar que houve continuidade no registro de manifestações referentes à COVID-19, principalmente nas demandas relacionadas à fiscalização de questões sanitárias 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 têm 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 numericamente, 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.