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

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

OUVIDORIA DA SAÚDE

2021

Brasília-DF

Abril de 2021

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

EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF

MARÇO/2021

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÙDE

Rodrigo Ramos Gonçalves (Controlador)

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes (Chefe da Unidade)

Juliana Cavalcanti de Carvalho (Assessora)

Adriana de Matos Sousa (Técnica Administrativa)

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque (Técnica Administrativa)

Lucas Marani Bahia Duca (Administrador)

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

Thyerys Araruna Almeida (Gerente)

Anagilda Pereira de Macedo (Administradora)

Ana Paula Costa da Hora (Técnica Administrativa)

Giovana Cunha Medeiros (Técnica Administrativa)

Gonçalo Camargo de Lacerda (Técnico Administrativo)

Kalló Antunes da Silva (Técnica Administrativa)

Leina Souza de Oliveira (Técnica Administrativa)

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

João Batista de Oliveira (Gerente)

Anagilda Pereira de Macedo (Administradora)

Celi Barros de Oliveira (Telefonista)

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4
DAS MANIFESTAÇÕES 6
DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS 7
DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 8
DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 9
DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS 11
DO PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO 12
DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES 14
DA CONCLUSÃO 16

APRESENTAÇÃO

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é uma unidade que pertence 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 é da 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 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 a ouvidoria nos moldes do que determinam as Portarias SES n° 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 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.

Neste contexto, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal apresenta o Relatório do 1º Trimestre do exercício de 2021.

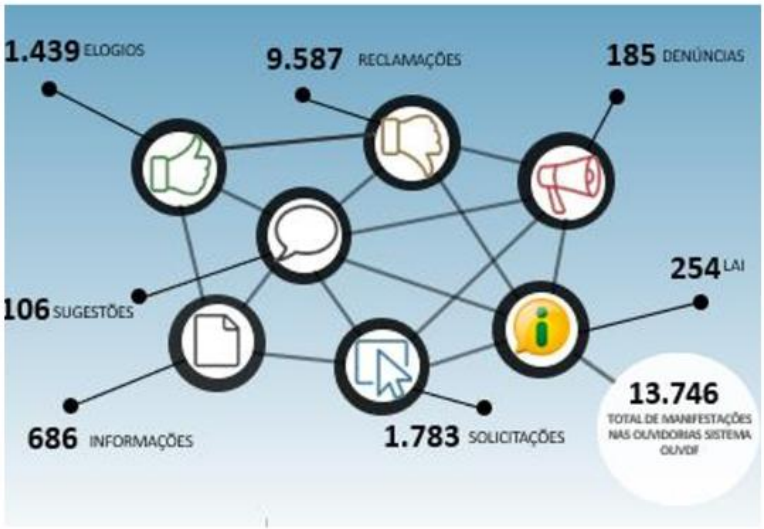
O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei n° 4.896/2012 e Decreto n° 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Os meses analisados foram Janeiro, Fevereiro e Março de 2021 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período do ano anterior e evolução dos trimestres do ano de 2020. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 19/04/2021.

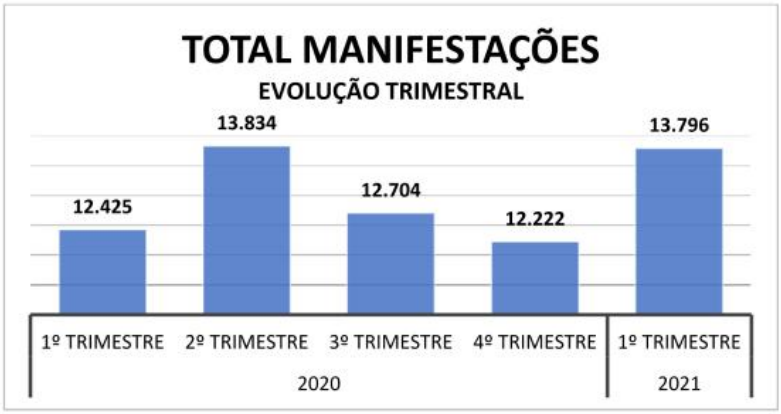
Oportunamente, imprescindível esclarecer que alguns índices da pesquisa de satisfação (Resolutividade, Satisfação e Atendimento) podem ser alterados ao longo do tempo, conforme temporabilidade de resposta do cidadão.

DAS MANIFESTAÇÕES

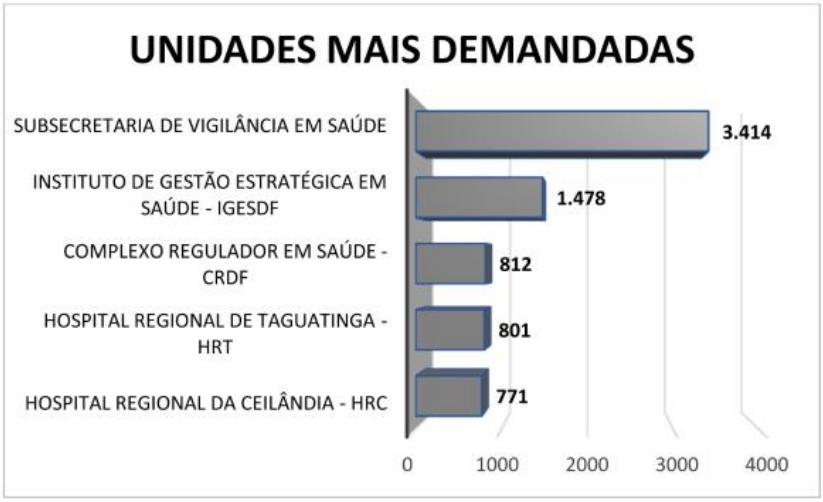
No 1º Trimestre de 2021 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores receberam, 13.796 manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF e Ouvidor-SUS e 254 pedidos de Acesso à Informação (LAI - oriundos do Sistema E-SIC, que é o sistema oficial para solicitação da citada lei).



De maneira geral, no 1º trimestre de 2021 houve um crescimento na ordem de 11,3% no número de manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020. O número de 13.796 foi maior que o trimestre anterior, na ordem de 12,8%.

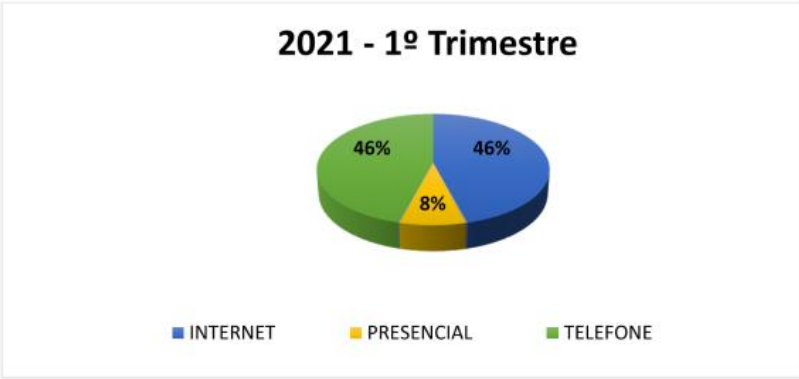


As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram, nessa ordem, a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento – UPA, o Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e o Complexo Regulador em Saúde - CRDF).



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 8% da demanda.



Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer reclamação e solicitação de algum serviço eles preferem o uso da Telefone. Já para realizar uma denúncia , informação, elogio ou uma sugestão, o canal preferido é a Internet.

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No 1º Trimestre de 2021 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 83,49% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
1,34%	10,43%	4,97%	69,49%	13,00%	0,77%	100,00%

Em termos quantitativos, observamos uma queda na tipologia DENÚNCIAS, de forma substancial.

Trimetre	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
1º 2020	266	1.377	713	8.106	1.874	89	12.425
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

DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na SES-DF foi AGENDAMENTO DE CONSULTAS, com 8,9% do total de manifestações. Nota-se que houve o aumento da demanda pelo assunto FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS, após o surgimento da "segunda onda" COVID.

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

REGIÃO DE SAÚDE/ASSUNTOS	Nº MANIFESTAÇÕES	%
REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL	447	100%
SERVIDOR PÚBLICO	130	29%
VACINA COVID-19	122	27%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	76	17%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	70	16%
ATENDIMENTO MÉDICO	49	11%

REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL	302	100%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	91	30%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	65	22%
SERVIDOR PÚBLICO	62	21%
VACINA COVID-19	50	17%
ATENDIMENTO MÉDICO	34	11%
REGIÃO DE SAÚDE LESTE	258	100%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	99	38%
SERVIDOR PÚBLICO	49	19%
AGENDAMENTO DE EXAMES	39	15%
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	37	14%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	34	13%
REGIÃO DE SAÚDE NORTE	408	100%
SERVIDOR PÚBLICO	125	31%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	85	21%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	79	19%
ATENDIMENTO MÉDICO	70	17%
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	49	12%
REGIÃO DE SAÚDE OESTE	543	100%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	156	29%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	132	24%
SERVIDOR PÚBLICO	119	22%
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	73	13%

ATENDIMENTO MÉDICO	63	12%
REGIÃO DE SAÚDE SUDOESTE	681	100%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	175	26%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	173	25%
SERVIDOR PÚBLICO	148	22%
ATENDIMENTO MÉDICO	95	14%
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	90	13%
REGIÃO DE SAÚDE SUL	391	100%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	104	27%
SERVIDOR PÚBLICO	89	23%
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE)	79	20%
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)	61	16%
AGENDAMENTO DE EXAMES	58	15%

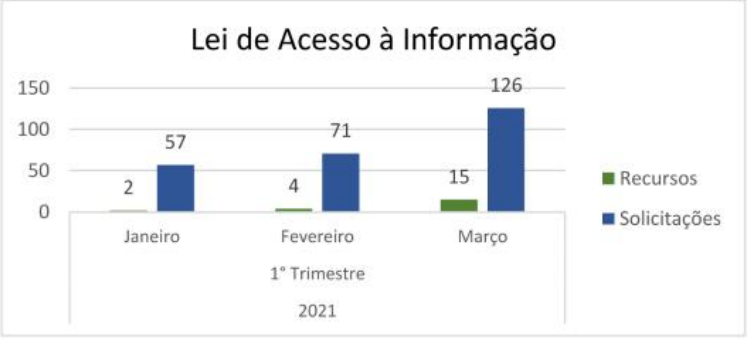
DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS

A Ouvidoria da Saúde também recepciona as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde. Com intuito de uma melhor padronização de trabalho de Ouvidoria/SES, as demandas oriundas do executivo federal passaram a ser triadas, analisadas quanto a pertinência da classificação das manifestações e inseridas no Sistema OUV-DF. No 1º Trimestre de 2021 foram tratadas 708 manifestações com as seguintes tipologias:

- 30 elogios;
- 49 pedidos de informação;
- 218 reclamações;

- 167 denúncias;
- 8 sugestões;
- 236 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.



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 1º Trimestre de 2021 foram feitas 254 solicitações, quantidade 34% maior do que a registrada no trimestre anterior. No citado trimestre, a Ouvidoria/SES também recebeu 21 recursos referentes ao acesso à informação. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de acesso às informações ou quando o cidadão questiona as razões da negativa do acesso.

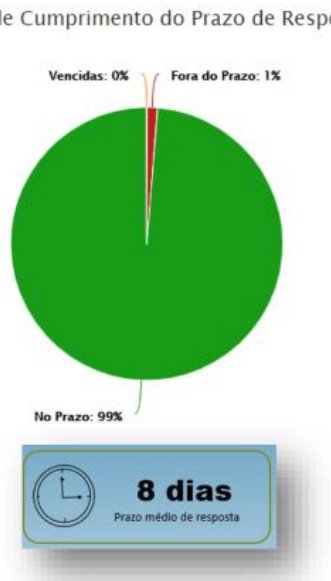
DO PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO

Para o exercício de 2021, segundo o Plano de Ação de Ouvidoria da SES, o principal objetivo é atingir 48% do 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 canal de produção de informação estratégica 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 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 realizado pelos usuários são o Índice de Recomendação e Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria. A SES, nesse período, alcançou 81% e 67%, respectivamente para nesses indicadores.



No que tange ao prazo de resposta ao cidadão, a Secretaria de Saúde, no 1º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 8 dias. Esse resultado é 60% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Destaca-se que 99% das respostas foram emitidas dentro do prazo.

DA EXECUÇÃO DAS AÇÕES

Devido ao contexto de pandemia que o país vive, esta Ouvidoria, por meio da Gerência de Acompnhamento das Ouvidorias – GEACO, optou inicialmente por realizar o agendamento com os Interlocutores da ADMC, respeitando o distanciamento social, com no máximo 4 Interlocutores.

Foram realizadas 9 reuniões com a participação de 25 interlocutores dos seguintes setores: SAA, SUGEP, SUAG, SAIS, SULOG, FSDF, CTINF e DIASF/CATES/SAIS.

O objetivo é realizar pelo menos 1 reunião com cada unidade de interlocução no decorrer do ano de 2021. Processo com o cronograma de agendamento: 00060-00017056/2021- 12.

São objetivos destas reuniões:

- Apresentar aos interlocutores os Planos de Ação da Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias – GEACO;
- Orientar sobre as normativas de ouvidorias do GDF;
- Entregar resumo executivo com as principais normativas técnicas de Ouvidorias;
- Discutir sobre qualidade de respostas de Ouvidorias;
- Alinhar rotina e fluxo de trabalho.

Ainda, cumpre informar que esta Unidade Setorial Ouvidoria procedeu o envio de 2 circulares para fins de orientação às Ouvidorias Seccionais, com o intuito de padronizar os serviços prestados aos cidadãos. Também encaminhamos formulário confeccionado pela OGDF – "NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ" -, às Ouvidorias Seccionais com a finalidade de entender melhor quais as capacidades e dificuldades específicas de cada ouvidoria.

No ano de 2021, o indicador de resolutividade foi inserido no Acordo de estão Regional – AGR após solicitação da Unidade Setorial de Ouvidoria. Esta articulação teve a intenção de fomentar a utilização de dados de ouvidoria local para produção de informações estratégicas nas Regiões de Saúde. No dia 22/02/2021 houve a apresentação do indicador pela Ouvidoria para todos os Assessores de Planejamento das Unidades de Referência Distrital e Regiões de Saúde. Devido a pandemia, houve remanejamento das reuniões previstas do 1º e 2º bimestres para o mês de maio/2021.

DA CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 1 º trimestre de 2021 com 13.746 manifestações, mantendo a qualidade e constância no atendimento as demandas dos cidadãos e usuários do sistema de saúde.

Cumpre ressaltar que, houve uma continuidade no registro de manifestações referente à COVID-19, principalmente demandas relacionadas a fiscalização 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 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.