



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



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE OUVIDORIA DA SAÚDE 2021

Brasília-DF
Julho de 2021



EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF
JUNHO/2021

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE

Rodrigo Ramos Gonçalves (Controlador)

UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)

Thyerys Araruna Almeida (Chefe da Unidade)

Ana Paula Ferreira Machado (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)

Raphael Soares Damásio (Gerente)

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)

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 (Telefonista)



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 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 à 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 determina a 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 a 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 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 2º Trimestre do exercício de 2021.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 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.

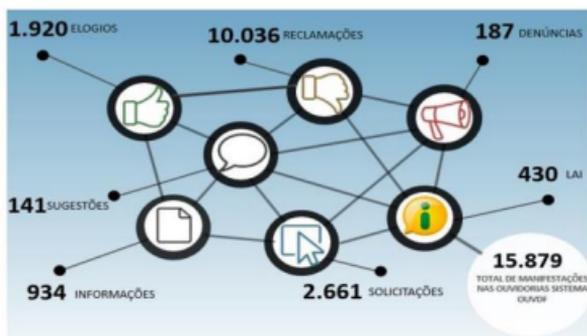
Os meses analisados foram Abril, Maio e Junho de 2021 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período do ano anterior e com o 1º trimestre do ano de 2021. As informações foram extraídas dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic em 16/07/2021.

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.



DAS MANIFESTAÇÕES

No 2º Trimestre de 2021 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF, em conjunto com as unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores recebeu, 15.879 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 ao Governo do Distrito Federal.



Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

De maneira geral, no 2º trimestre de 2021 houve um crescimento na ordem de 27,8% no número de manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2020. O número de 15.879 foi maior que o trimestre anterior, na ordem de 15,1%.





Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

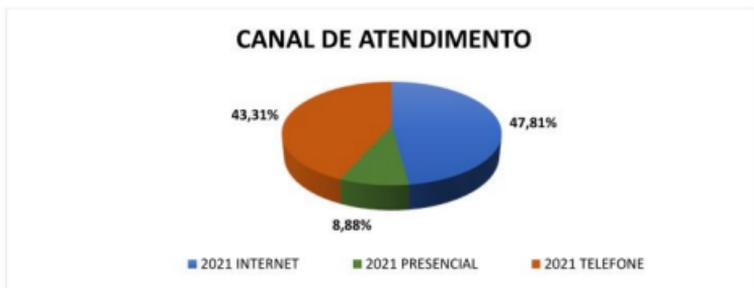
As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram, nessa ordem, a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), o Hospital Regional da Asa Norte – HRAN e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento –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



Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

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 8,8% da demanda.





Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

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

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No 2º Trimestre de 2021 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 79,96% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

| DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | Total Geral |
|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| 1,18% | 12,09% | 5,88% | 63,20% | 16,76% | 0,89% | 100,00% |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

Em termos quantitativos, observamos um aumento na ordem de 48% no número de solicitações e 33,4% de elogios, quando comparado ao 1º trimestre de 2021.

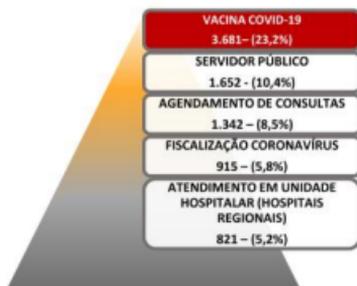
| Trimestre | Denúncia | Elogio | Informação | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total Geral |
|-----------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| 1º 2020 | 266 | 1.377 | 713 | 8.106 | 1.874 | 89 | 12.425 |
| 2º 2020 | 239 | 894 | 596 | 9.045 | 2.955 | 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 |
| 2º 2021 | 187 | 1.920 | 934 | 10.036 | 2.661 | 141 | 15.879 |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.



DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na SES-DF foi VACINA COVID-19, com 23,2% do total de manifestações, seguido por SERVIDOR PÚBLICO, 10,4% e AGENDAMENTO DE CONSULTAS, 8,5%.



Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

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

| REGIÃO DE SAÚDE | Nº Manifestações | % |
|---|------------------|---------------|
| REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL | 1452 | 100,0% |
| 1º SERVIDOR PÚBLICO | 519 | 35,7% |
| 2º VACINA COVID-19 | 374 | 25,8% |
| 3º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 92 | 6,3% |
| 4º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 80 | 5,5% |
| 5º ATENDIMENTO MÉDICO | 66 | 4,5% |
| REGIÃO DE SAÚDE CENTRO SUL | 558 | 100,0% |
| 1º VACINA COVID-19 | 136 | 24,4% |
| 2º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 94 | 16,8% |
| 3º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 78 | 14,0% |
| 4º ATENDIMENTO MÉDICO | 55 | 9,9% |
| 5º SERVIDOR PÚBLICO | 53 | 9,5% |
| REGIÃO DE SAÚDE LESTE | 533 | 100,0% |
| 1º VACINA COVID-19 | 134 | 25,1% |
| 2º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 100 | 18,8% |
| 3º SERVIDOR PÚBLICO | 49 | 9,2% |
| 4º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 46 | 8,6% |
| 5º ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS) | 39 | 7,3% |



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



| | | |
|---|-------------|---------------|
| REGIÃO DE SAÚDE NORTE | 870 | 100,0% |
| 1º SERVIDOR PÚBLICO | 151 | 17,4% |
| 2º VACINA COVID-19 | 128 | 14,7% |
| 3º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 101 | 11,6% |
| 4º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 95 | 10,9% |
| 5º ATENDIMENTO MÉDICO | 78 | 9,0% |
| REGIÃO DE SAÚDE OESTE | 1057 | 100,0% |
| 1º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 167 | 15,8% |
| 2º SERVIDOR PÚBLICO | 155 | 14,7% |
| 3º VACINA COVID-19 | 131 | 12,4% |
| 4º ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS) | 124 | 11,7% |
| 5º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 120 | 11,4% |
| REGIÃO DE SAÚDE SUDOESTE | 1760 | 100,0% |
| 1º VACINA COVID-19 | 466 | 26,5% |
| 2º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 223 | 12,7% |
| 3º SERVIDOR PÚBLICO | 196 | 11,1% |
| 4º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 179 | 10,2% |
| 5º ATENDIMENTO MÉDICO | 103 | 5,9% |
| REGIÃO DE SAÚDE SUL | 874 | 100,0% |
| 1º VACINA COVID-19 | 123 | 14,1% |
| 2º ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) | 113 | 12,9% |
| 3º AGENDAMENTO DE CONSULTAS | 110 | 12,6% |
| 4º ATENDIMENTO MÉDICO | 87 | 10,0% |
| 5º SERVIDOR PÚBLICO | 84 | 9,6% |

Fonte: Banco de dados tratado, Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

DOS SISTEMAS E-SIC E OUVIDOR-SUS

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

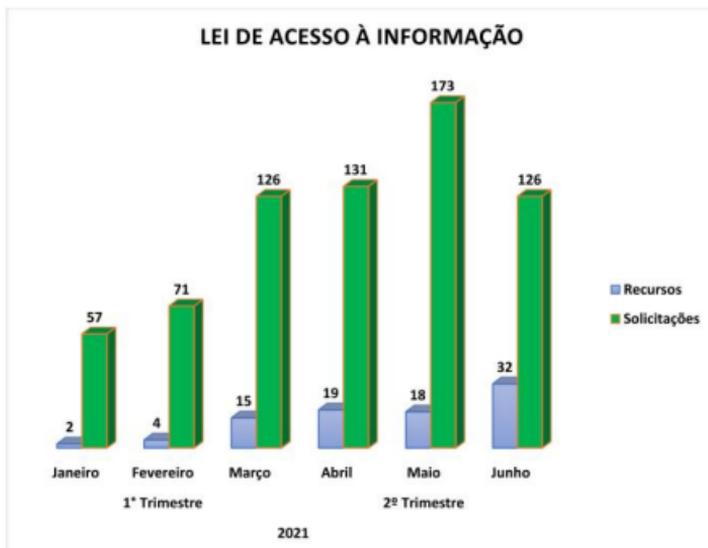
Com o intuito de alcançar uma melhor fluidez nos processos de trabalho relacionados com as manifestações registradas no sistema OuvidorSUS, esta gestão optou por inserir essas manifestações no sistema OUV-DF para que os ouvidores e interlocutores lidassem apenas com um sistema de ouvidoria, o que resultou na redução do prazo para resposta e racionalização dos recursos, inclusive, força de trabalho. No 2º Trimestre de 2021 foram tratadas 723 manifestações com as seguintes tipologias:

- 31 elogios;
- 54 pedidos de informação;



- 307 reclamações;
- 69 denúncias;
- 8 sugestões;
- 254 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.



Fonte: Sistema E-Sic, 16.07.2021.

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 2º Trimestre de 2021 foram feitas 430 solicitações, quantidade 69,2% maior do que a registrada no trimestre anterior. Nesse período, a Ouvidoria/SES também recebeu 69 recursos referentes ao acesso à



informação. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de acesso às informações ou discordância 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% 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 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 de prazo de resposta e qualidade da resposta de Ouvidoria.



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

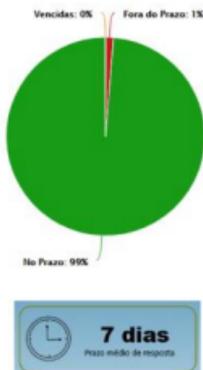


Fonte: Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

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 supracitado, a rede de ouvidoria da SES-DF atingiu 45% 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 76% e 67%, respectivamente para nesses indicadores.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Fonte: Sistema OUV-DF, 16.07.2021.

No que tange ao prazo de resposta ao cidadão, a Secretaria de Saúde, no 2º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 7 dias. Esse



resultado é 65% 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

No ano de 2021, o indicador de resolutividade foi inserido no Acordo de Gestão 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.

No mês de maio aconteceu a primeira rodada de reuniões com os ouvidores e setores responsáveis pelo planejamento das Regiões de Saúde e URD's. Neste primeiro momento, os seguintes objetivos foram alcançados:

- Proporcionar alinhamento técnico entre os setores de planejamento da região de saúde ou unidade de referência distrital (URD) com as ouvidorias locais;
- Discutir, analisar e debater o Índice de Resolutividade para monitoramento das atividades de ouvidoria no AGR.



Diversas reuniões AGR. 05 a 17/05/2021.



O Relatório das reuniões está registrado no processo SEI nº 00060-00325026/2021-87.

Nesta mesma linha de ação, a Gerência de Triagem e Controle de Qualidade, responsável legal pela tramitação de todas as manifestações de ouvidoria registradas nos sistemas OUV-DF e OuvidorSUS, iniciou um processo continuado de capacitação como ferramenta de gestão suficiente para mitigar os erros nos fluxos nos encaminhamentos de manifestações. Foi realizada a primeira ação de capacitação em 13/05/2021 com excelentes expectativas quanto ao resultado. Espera-se que esse tipo de iniciativa traga mais segurança para o servidor que tramita uma manifestação o que resulta em diminuição do tempo de resposta e, inclusive, resultados voltados para motivação.

Importante salientar a continuidade do Plano de Ação "Reunião com Interlocutores", executada pela Gerência de Acompanhamento de Ouvidoria – GEACO.



Reunião com o IGESDF com a participação do Ouvidor e Controlador Setorial, 02.05.2021.

O objetivo desse plano é acolher os servidores, oferecendo: orientação técnica, tirando dúvidas sobre manuseio do sistema OUVDF, extração de dados do OUVDF, dúvidas diversas sobre protocolos de Ouvidoria, qualidade de



respostas de Ouvidorias, principais indicadores de Ouvidoria, utilização do SEI no trabalho de Ouvidoria e alinhar fluxos de trabalho, além do espaço de escuta e orientações diversas.



Diversos encontros "Reunião com Interlocutores". 2º Trimestre/2021.

Foram realizadas ao longo do 2º trimestre, 31 reuniões, com participação de 89 servidores designados/nomeados para o trabalho de Ouvidoria. Participaram das reuniões: Diretoria de Vigilância Sanitária (DIVISA), subsecretaria de Assistência Integral à Saúde (SAIS), Hospital Regional de Taguatinga, Hospital Regional de Samambaia e Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal (IGESDF).

| Unidade | Quantidade de reunião | Quantidade de servidores/colaboradores |
|--|-----------------------|--|
| DIVISA | 25 | 68 |
| SAIS (COAPS, COASIS e CATES) | 4 | 5 |
| IGESDF | 1 | 12 |
| Hospital Regional de Taguatinga - HRT e Hospital Regional de Samambaia - HRSAM | 1 | 4 |
| Total de servidores | 31 | 89 |

Total de reuniões e servidores/colaboradores.



DA CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 2^o trimestre de 2021 com 15.879 manifestações, mantendo a qualidade e constância no atendimento das demandas dos cidadãos e usuários do sistema de saúde.

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