



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 2021

Brasília, novembro de 2020



## **EQUIPE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA DA SESDF NOVEMBRO/2020**

### **UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA (OUVIDORIA/CONT/SES)**

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes (Chefe da Unidade)

Adriana de Matos Sousa (Assessora)

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque (Técnica Administrativa)

Lucas Marani Bahia Duca (Administrador)

Kellen Regina de Lima Batista (Técnica Administrativa)

### **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)

Bruno Franche de Azevedo (Técnico Administrativo)

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)

Celi Barros de Oliveira (Telefonista)

Muriele Ferreira de Melo (Administradora)



## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
ORGANOGRAMA .....	6
DIAGNÓSTICO E JUSTIFICATIVA .....	7
INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO ASSOCIADOS À OUVIDORIA .....	8
OBJETIVOS PARA 2021 .....	8
RESULTADOS ESPERADOS .....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	10
REFERÊNCIAS .....	10



## 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 todo o serviço de ouvidorias no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, 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 por pelos processos de trabalho referentes a ouvidoria nos moldes do que determinam as Portarias 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 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, dentro de sua esfera de competência, com intuito de obter maior agilidade, resolutividade e de buscar levar o serviço de ouvidoria para mais perto do cidadão através do processo de escuta ativa das manifestações deste, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF coordena tecnicamente 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);
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).





## DIAGNÓSTICO E JUSTIFICATIVA

Em 2020 a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF em conjunto com as suas unidades seccionais de ouvidoria e interlocutores receberam até a primeira quinzena de novembro:

- 44.928 manifestações oriundas do Sistema Ouv-DF (Sistemas de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal e do Ministério da Saúde);
- 981 Pedidos de Lei de Acesso à Informação (Oriundos do E-SIC, que é o sistema oficial para solicitação da citada lei).

No período supracitado, a rede de ouvidoria da SES-DF atingiu 50% da meta governamental de resolutividade, índice dentro do valor estabelecido para o ano pelo Plano Plurianual (2020-2023), da Secretaria de Saúde 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 o protocolo como resolvido ou não resolvido.

A legislação de ouvidoria do Governo do Distrito Federal determina um prazo de resposta de até 20 dias corridos para as manifestações registradas pelos cidadãos através o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br). Em 2020, até a primeira quinzena de novembro, o prazo médio de resposta das demandas respondidas pela SES-DF foi de oito dias.

Evidencia-se, todavia, a necessidade de treinamento e capacitação dos servidores acerca da assertividade nas tramitações das demandas para os locais responsáveis pela resposta bem como o monitoramento da qualidade da resposta.



## **INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO ASSOCIADOS À OUVIDORIA**

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal utilizou como instrumentos de planejamento deste plano de ação:

1. Plano de Ação em Ouvidoria (PAO da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>. (Acesso 11 de nov. 2020)
2. Sistema Estratégico de Planejamento da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal: Programação Anual de Saúde de 2021
3. Plano Plurianual - PPA 2020-2023: o planejamento da Ouvidoria da SES-DF foi feito com base no indicador da resolutividade constante no documento. O intuito é a busca da efetividade do espaço de participação popular e qualificação do diálogo da SES com a sociedade.

### **OBJETIVOS PARA 2021**

Atingir 42% do Índice de Resolutividade das manifestações de Ouvidoria recebidas até 2021 através das seguintes ações:

- Monitorar os assuntos mais recorrentes em manifestações de cidadãos oriundas do Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (Ouv-DF) e do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Saúde (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.

## RESULTADOS ESPERADOS

- Apoiar a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados pela SES/DF;
- Produzir diagnóstico situacional por meio de relatório circunstanciado com base nas informações das manifestações que sofreram correções de fluxo inerentes à tramitação dos servidores da Gerência de Triagem e Controle de Qualidade podendo, assim, desenvolver ações corretivas buscando um maior índice de assertividade nas tramitações;
- Aprimorar, através das reuniões bimestrais com gestores e equipes de planejamento, a utilização dos relatórios de ouvidoria com o intuito de melhorar a efetividade dos serviços prestados pela SES-DF;
- Capacitar através da realização de visitas técnicas, encontros *online*, oficinas, cursos, reuniões, palestras e vídeos cem por cento dos servidores das unidades seccionais de ouvidorias da SES e dos Interlocutores das Unidades, Subsecretarias, Coordenações, Diretorias, Gerências e Núcleos da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal que tratam das manifestações de Ouvidoria e das demandas relativas à Lei de Acesso à Informação;
- Realizar ações de conscientização a pelo menos cinquenta por cento dos gestores da SES acerca do papel da Ouvidoria e da importância do uso dos relatórios para melhorias na gestão;



- Monitorar a priorização das demandas de Ouvidoria e outros mecanismos para garantir a efetividade da participação popular dos serviços públicos prestados por meio da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Portaria 157, de 10 de julho de 2019.
- Manter média de até 8 dias o prazo para resposta dos Sistemas Ouv-DF e OuvidorSUS através de processos de trabalho desenvolvidos pela Gerência de Acompanhamento de Ouvidoria que facilitem a utilização do sistema pelos servidores das ouvidorias seccionais e interlocutores de Ouvidoria da SES-DF.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Unidade Setorial de Ouvidoria foi lançado e está sendo acompanhado através do Sistema Estratégico de Planejamento da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal Disponível em: <http://sesplan.saude.df.gov.br/sesplan/>.

## REFERÊNCIAS

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Controladoria Geral do Distrito Federal. **Plano de Ação em Ouvidoria**. Brasília: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, 2019. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-2020.pdf>. Acesso em: 25 de nov. 2020

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Plano Plurianual 2020 – 2023. Brasília, 2019. Disponível em: [http://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/2019\\_Plano-Plurianual-2020-.pdf](http://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/2019_Plano-Plurianual-2020-.pdf). Acesso em: 25 de nov. 2020

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Sistema de Planejamento SESPLAN: **Programação Anual de Saúde de 2021**. Brasília, 2020