



Governo do Distrito Federal
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Subcontroladoria de Controle Interno

RELATÓRIO DE AUDITORIA
Nº 04/2024 - DIACT/COATP/SUBCI/CGDF

Unidade: Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal
Processo nº: 00480-00000718/2024-16
Assunto: Avaliar os atos e fatos da gestão do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do DF - IGESDF, no âmbito do Contrato de Gestão nº 001 /2018 - SES/DF
Ordem de Serviço: 105/2023-SUBCI/CGDF de 05/09/2023
122/2023-SUBCI/CGDF de 04/12/2023
Nº SAEWEB: 0000022212

1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa informar se a unidade auditada está em conformidade com as normas e os procedimentos que devem ser seguidos. São registradas desconformidades, caso detectadas, e apresentadas recomendações pertinentes para melhoria da gestão.

A auditoria foi realizada no(a) Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal, durante o período de 27/09/2023 a 18/12/2023, com o objetivo de avaliação dos atos e fatos da gestão do IGESDF conforme Contrato de Gestão nº 001/2018, sob a ótica do cidadão, representada nas informações obtidas no Sistema de Ouvidoria do GDF.

Para subsidiar as respostas às questões de auditoria foram analisados os seguintes processos:

Processo	Credor	Objeto	Termos
00060-00000123/2018-64	Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (28.481.233 /0001-72)	Estabelecer objetivos/indicadores/metasp e responsabilidades do IGESDF conforme Plano Estratégico previsto no Contrato de Gestão	Contrato de Gestão nº 01 /2018 - SES/DF Valor Total: R\$ 1.312.104.219,76



Mediante a Lei nº 6.270, de 30/1/2019, o então Instituto Hospital de Base - IHBDF, instituído como serviço social autônomo pela Lei nº 5.899, de 3/7/2017, passou a denominar-se Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF.

O IGESDF é pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de Serviço Social Autônomo - SSA, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, que tem como objetivo prestar assistência médica qualificada e gratuita à população e desenvolver atividades de ensino, pesquisa e gestão no campo da saúde, em cooperação com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, observados os termos e limites da autorização legal conferida pela Lei nº 5.899/2017, alterada pela Lei nº 6.270/2019, conforme disposto no caput do art. 1º do Decreto nº 39.674, de 19/2/2019.

Consoante a Lei nº 5.899/2017, tal modelo pressupõe o repasse de recursos via contrato de gestão, com metas a serem atingidas e os respectivos prazos de execução, bem como a previsão expressa dos critérios objetivos de avaliação de desempenho a serem utilizados, mediante indicadores de qualidade e produtividade, atendendo ao quadro epidemiológico e nosológico do DF e respeitando as características e a especificidade desse Instituto.

Por se tratar de um SSA, o Instituto tem natureza de pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública. Com regulamentos próprios, o IGESDF objetiva assegurar maior celeridade a processos de contratação de recursos humanos e aquisição de bens e serviços, o que tornaria possível a resolução de problemas crônicos da saúde pública do Distrito Federal.

Segundo a página oficial do IGESDF (<https://igesdf.org.br/institucional/sobre-ogesdf/>), para assumir as unidades que hoje estão sob sua gestão, o Instituto realizou uma série de ações como o dimensionamento de recursos humanos e o início da seleção de profissionais para recompor os quadros de pessoal das quinze unidades, além da manutenção e da reforma das UPAs e do Hospital Regional de Santa Maria e da garantia do reabastecimento de medicamentos e materiais médico-hospitalares.

No site oficial constam apresentadas a Missão, a Visão e os Valores do Instituto, a saber:

Missão – Gerir estrategicamente serviços de saúde no Sistema Único de Saúde (SUS) do Distrito Federal, aliado ao desenvolvimento de atividades de ensino e pesquisa e de gestão em saúde, em cooperação com a Secretaria de Saúde.

Visão – Ser e expandir o modelo de gestão em saúde, ensino e pesquisa que melhor cuida de pessoas no Brasil.

Valores – As organizações são orientadas por valores que se constituem como parâmetros básicos que direcionam a administração, o funcionamento e os relacionamentos, internos e externos.



Constituído por quatro pilares (Respeito à Dignidade Humana; Excelência; Espírito de Corpo; e Integridade), os valores organizacionais que regem o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal complementam a sua missão. Eles são a base de qualquer decisão ou ação tomada pela organização. Ademais, são inegociáveis e atemporais e devem imprimir coerência entre a estratégia e as ações.

Atualmente, o IGESDF faz a gestão do Hospital de Base e do Hospital Regional de Santa Maria, além das unidades de pronto atendimento (UPAs) de Brazlândia, de Ceilândia (QNN), de Ceilândia II (Setor O), do Gama, do Núcleo Bandeirante, do Paranoá, de Planaltina, do Recanto das Emas, do Riacho Fundo II, de Samambaia, de São Sebastião, de Sobradinho e de Vicente Pires.

As Unidades de Saúde em questão são geridas pelo IGESDF por meio do seguintes contratos:

- a) Contrato de Gestão nº 01/2018 – SES/DF: HBDF, HRSM, UPA Ceilândia, UPA Núcleo Bandeirante, UPA Recanto das Emas, UPA Samambaia, UPA São Sebastião e UPA Sobradinho II.
- b) Contrato de Gestão nº 021011/2021 – SES/DF: UPA DE CEILÂNDIA II.
- c) Contrato de Gestão nº 044877/2021 – SES/DF: UPA DO PARANOÁ.
- d) Contrato de Gestão nº 045027/2021 – SES/DF: UPA DO GAMA.
- e) Contrato de Gestão nº 045028/2021 – SES/DF: UPA DO RIACHO FUNDO II.
- f) Contrato de Gestão nº 045547/2021 – SES/DF: UPA DE VICENTE PIRES.
- g) Contrato de Gestão nº 045458/2021 – SES/DF: UPA DE PLANALTINA.
- h) Contrato de Gestão nº 045549/2021 – SES/DF: UPA DE BRAZLÂNDIA.

Cumprido relatar que o Contrato de Gestão nº 001/2018-SES/DF, de 11/1/2018, foi alterado, até o momento, pelos seguintes termos aditivos:

Tabela 1 - Termos Aditivos ao Contrato de Gestão nº 001/2018-SES/DF

Termo Aditivo	Data de Assinatura	Objeto
1º Termo Aditivo	3/8/2018	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emendas parlamentares destinadas ao IHBDF - R\$2.709.042,00.
2º Termo Aditivo	18/12/2018	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emendas parlamentares do Deputado Juarezão - R\$1.000.000,00.



Termo Aditivo	Data de Assinatura	Objeto
3º Termo Aditivo	27/5/2019	Adequação do Contrato de Gestão nº 001/2018 à Lei nº 6.270/2019 e ao Decreto nº 39.674/2019: I- Alterar a nomenclatura do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal - IHBDF para Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF, regulamentado pelo Decreto nº 39.674/2019; II- Acrescer a sigla IGESDF à denominação já existente das unidades de saúde que passam a abranger os limites de atuação assistencial do IGESDF; III- Incluir as seis Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do DF e o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) nos limites de atuação assistencial do IGESDF; IV- Alterar as cláusulas, incisos e alíneas do Contrato de Gestão nº 001/2018.
4º Termo Aditivo	8/7/2020	Alteração da Cláusula Sexta - Das Obrigações do Contratado - Auxílio Financeiro Emergencial COVID-19 - R\$ 12.555.849,03.
5º Termo Aditivo	29/10/2020	Repasse de recursos utilizados no enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus no âmbito do Distrito Federal: 00060-00169745/2020-21 (preparação das unidades de saúde do IGESDF); 00060-00114447/2020-01 e 0006000217421/2020-01 (contratação de profissionais); 00060-00105653/2020-12 e 00060-00221758/2020-18 (contratação de leitos de UTI).
6º Termo Aditivo	11/1/2021	Prorrogação do prazo previsto no Parágrafo Primeiro da Cláusula Décima Terceira do 3º Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 001/2018 por mais dez meses, contados a partir da assinatura desse Termo Aditivo.
7º Termo Aditivo	18/1/2021	Repasse de recursos utilizados no enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus no âmbito do Distrito Federal - R\$8.083.728,26.
8º Termo Aditivo	21/1/2021	Suplementação de créditos orçamentários, tendo em vista o controle da Pandemia da COVID-19 em função de habilitações em Leitos de UTI e de Suporte Ventilatório Pulmonar - R\$32.388.825,60.
9º Termo Aditivo	12/2/2021	Alterações no Contrato nº 001/2018.
10º Termo Aditivo	12/2/2021	Repasse de recursos utilizados no enfrentamento à pandemia causada pelo novo coronavírus no âmbito do Distrito Federal - R\$9.203,537,02.
11º Termo Aditivo	1/3/2021	Complementação de recursos, em função da publicação das Portarias Ministeriais que prorrogam habilitações de leitos de Suporte Ventilatório Pulmonar para atendimento exclusivo dos pacientes da COVID-19, no HBDF e HRSM, e habilitam, no HBDF, leitos de Unidades de Terapia Intensiva - UTI Adulto Tipo II - COVID-19, no valor total de R\$ 8.993.664,00.
12º Termo Aditivo	29/3/2021	Alteração da Cláusula Décima - Da Administração de Pessoal Cedido, inciso VIII do Contrato de Gestão nº 001/2018, conforme cumprimento das Decisões nº 2922 /2019 e nº 5407/2020 exaradas pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal.
13º Termo Aditivo	3/5/2021	Alteração da Cláusula Décima Quarta - Do Valor do Contrato de Gestão nº 001 /2018, passando o valor anual de R\$ 994.766.725,00 para R\$ 1.290.319.358,04 e o valor mensal de R\$ 82.897.227,10 para R\$ 107.526.613,17.
14º Termo Aditivo	6/5/2021	Repasse dos recursos que autoriza leitos de Unidades de Terapia Intensiva - UTI para atendimento exclusivo dos pacientes COVID-19 - R\$ 960.000,00.



Termo Aditivo	Data de Assinatura	Objeto
15º Termo Aditivo	28/12/2021	Repasse dos recursos que autoriza leitos de Unidades de Terapia Intensiva - UTI para atendimento exclusivo dos pacientes COVID-19 - R\$17.057.740,80.
16º Termo Aditivo	31/12/2021	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emendas parlamentares e aprovada por meio da Cota de Aprovação 1 (77138635) - R\$ 195.000,00.
17º Termo Aditivo	19/7/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Federal Júlio Cesar Ribeiro e aprovada por meio do Despacho SES/GAB /CGCSSDAQUA (81607201) - R\$ 898.076,00.
18º Termo Aditivo	22/9/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Distrital Prof. Reginaldo Veras e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 9 (89208720) e 13 (89513174) - R\$ 1.000.000,00.
19º Termo Aditivo	22/9/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Martins Machado e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 17 (90440859) e 14 (91026467) - R\$ 180.000,00.
20º Termo Aditivo	20/10/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Jorge Vianna e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 17 (93313666) e 24 (93375900) - R\$ 300.000,00.
21º Termo Aditivo	20/10/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar da Deputada Arlete Sampaio e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 16 (91731225) e 21 (93018572) - R\$ 750.000,00.
22º Termo Aditivo	28/12/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Jorge Vianna e aprovada por meio dos Termos de Aprovação SAG 23 (96213119) e SAA 28 (96317841) - R\$ 599.131,02.
23º Termo Aditivo	28/12/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar da Deputada Jaqueline Silva e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 29 (96663765) e 24 (96828166) - R\$ 49.776,00.
24º Termo Aditivo	30/12/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Chico Vigilante e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 47 (102454414) e 50 (102503298) - R\$ 750.000,00.
25º Termo Aditivo	30/12/2022	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar da Deputada Arlete Sampaio e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 49 (102585653) e 53 (102592994) - R\$ 200.000,00.
26º Termo Aditivo	8/3/2023	Implementação do Serviço de Pediatria das UPAs de São Sebastião e do Recanto das Emas no valor anual de R\$ 6.100.778,16 por UPA, totalizando R\$12.201.556,36 por ano, conforme Termos de Aprovação 42 (102120233) e 45 (102325960).
27º Termo Aditivo	10/3/2023	Repasse de recursos para Adequações e Reforma da Cozinha do HBDF, Revitalização do 3º andar do HRSM, que contemplará todo o setor de Nefrologia, e Abrigo de resíduos, no valor total de R\$ 8.000.000,00
28º Termo Aditivo	16/3/2023	Modificação do valor contratual em decorrência do acréscimo de 26 Leitos de Enfermaria de Clínica Médica, no HRSM, sendo 21 para retaguarda clínica às UPAs 24h. O valor anual do contrato passa de R\$ 1.302.520.914,40 para R\$ 1.312.104.219,76 e o valor mensal passa de R\$ 108.543.409,53 para R\$ 109.342.018,31.
29º Termo Aditivo	23/8/2023	Alteração 27º Termo Aditivo. O valor do repasse passa de R\$ 8.000.000,00 para R\$ 12.595.550,43



Termo Aditivo	Data de Assinatura	Objeto
30º Termo Aditivo	14/9/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Júlio César e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 31 (98240502) e 41 (101059358) - R\$ 799.816,32.
31º Termo Aditivo	8/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar da Deputada Jaqueline Silva e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 14 (110295598) e 12 (112681244) - R\$ 100.000,00.
32º Termo Aditivo	8/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Jorge Vianna e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 12 (109196815) e 23 (118222798) - R\$ 300.000,00.
33º Termo Aditivo	27/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Chico Vigilante e aprovada por meio do Termo de Aprovação 88 (128447095) - R\$ 540.000,00.
34º Termo Aditivo	27/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Martins Machado e aprovada por meio do Termo de Aprovação 113 (130082058) - R\$ 360.000,00.
35º Termo Aditivo	27/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Chico Vigilante e aprovada por meio do Termo de Aprovação 89 (128452598) - R\$ 600.000,00.
36º Termo Aditivo	28/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Chico Vigilante e aprovada por meio do Termo de Aprovação 45 (130092340) - R\$ 500.000,00.
37º Termo Aditivo	27/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Gabriel Magno e aprovada por meio do Termo de Aprovação 100 (128960012) - R\$ 250.000,00.
38º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Gabriel Magno e aprovada por meio do Termo de Aprovação 102 (129007209) - R\$ 100.000,00.
39º Termo Aditivo	28/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Gabriel Magno, e aprovados por meio do Termo de Aprovação 110 (129268641) - R\$ 150.000,00.
40º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Eduardo Pedrosa e aprovada por meio do Termo de Aprovação 91 (128666393) - R\$ 140.000,00.
41º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Pastor Daniel de Castro e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 90 (128457227) e 52 (130284894) - R\$ 500.000,00.
42º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Roosevelt Vilela e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 105 (129065323) e 53 (130285854) - R\$ 1.200.000,00.
43º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Robério Negreiros e aprovada por meio do Termo de Aprovação 107 (129107534) - R\$ 1.450.446,00.



Termo Aditivo	Data de Assinatura	Objeto
44º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Rogério Morro da Cruz e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 24 (118480783) e 63 (123695697) - R\$ 500.000,00; do Deputado Thiago Manzoni, aprovada por meio dos Termos de Aprovação 49 (121816710) e 2 (123804820) - R\$ 250.000,00; e do Deputado Robério Negreiros, aprovada por meio do Termo de Aprovação 68 (125584788) - R\$400.000,00.
45º Termo Aditivo	29/12/2023	Implementação do Serviço de Pediatria na UPA 24h de Ceilândia I, no valor anual de R\$ 1.312.104.219,76 para R\$ 1.319.576.456,95, e valor mensal de R\$ 109.342.018,31 para R\$ 109.964.704,75, conforme Termo de Aprovação 97 (128859716).
46º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Rogério Morro da Cruz e aprovada por meio do Termo de Aprovação 101 (128964013) - R\$ 1.000.000,00.
47º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar do Deputado Thiago Manzoni e aprovada por meio do Termo de Aprovação 49 (130143284) - R\$ 800.000,00.
48º Termo Aditivo	29/12/2023	Suplementação de créditos orçamentários advinda de emenda parlamentar da SES - Fundo de Saúde do DF e aprovada por meio dos Termos de Aprovação 51 (130259993) e 118 (130325293) - R\$ 6.913.404,00.
49º Termo Aditivo	16/2/2024	Alteração da Cláusula Décima Segunda - Da Aplicação e Administração dos Recursos Financeiros: "IX - os custos com a remuneração dos servidores cedidos ao Contratado serão deduzidos do repasse mensal a título de fomento previsto no Contrato de Gestão;"
50º Termo Aditivo	16/2/2024	Ampliação de 60 leitos de enfermaria de clínica médica no Equipamento em Saúde Unidade Cidade do Sol, para retaguarda de leitos clínicos. O valor mensal do contrato de R\$ 109.964.704,75 para R\$ 112.338.929,47.
51º Termo Aditivo	10/4/2024	Unificação dos contratos entre a SES e o IGESDF para a gestão das novas 7 UPAs: Riacho Fundo II, Ceilândia II, Paranoá, Gama, Vicente Pires, Planaltina e Brazlândia, ao Contrato de Gestão nº 001/2018.
52º Termo Aditivo	27/6/2024	Previsão de custeio para ativação e operação de 15 leitos de enfermaria pediátrica no HRSM, inicialmente pelo período de seis meses - R\$ 72.208,08 em adição aos valores dos repasses regulares.
53º Termo Aditivo	12/7/2024	Repasse de R\$3.480.000,00 para aquisição de equipamentos.
54º Termo Aditivo	17/7/2024	Reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Gestão para o orçamento de 2024, passando de R\$ 1.500.409.187,59 para R\$ 1.694.210.540,10.

Observamos que, em consulta ao site da Secretaria de Estado da Saúde (<https://www.saude.df.gov.br/contrato-de-gestao-igesdf/>) e do IGESDF (<https://www.igesdf.org.br/prestacao-de-contas/>), ainda não estavam disponibilizados os 53º e 54º Termos Aditivos ao Contrato de Gestão nº 001/2018, embora ambos tenham sido publicados no Diário Oficial do Distrito Federal como indicado no processo SEI nº 00060-00000123/2018-64.



Destacamos, a seguir, algumas cláusulas do Contrato de Gestão nº 001/2018-SES/DF, assinado em 11/1/2018 (SEI nº 4487652):

(...)

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

O presente CONTRATO DE GESTÃO tem por objeto, em conformidade com a Lei nº 5.899, de 3 de julho de 2017, e o Decreto nº 38.332, de 13 de julho de 2017, estabelecer:

I - objetivos, indicadores, metas e responsabilidades do IHBDF, de acordo com o Plano Estratégico previsto para o período do CONTRATO DE GESTÃO;

II - responsabilidades da SES-DF, de acordo com este CONTRATO DE GESTÃO;

III - fomentos do DISTRITO FEDERAL para o IHBDF;

IV - procedimentos para o acompanhamento do presente CONTRATO DE GESTÃO pelo Poder Executivo, por intermédio da SES-DF.

CLÁUSULA QUARTA - DOS PRINCÍPIOS

O IHBDF, na consecução dos seus objetivos, observará os princípios do Sistema Único de Saúde, expressos no art. 198 da Constituição Federal e no art. 7º da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, bem como as políticas e diretrizes estratégicas da SES-DF.

Parágrafo Primeiro. O IHBDF presta atendimento exclusivo e gratuito aos usuários do SUS, em auxílio à atuação do Poder Público.

Parágrafo Segundo. O IHBDF atuará de acordo com as políticas e o planejamento de saúde do Distrito Federal, dentro das diretrizes de descentralização, participação social, relevância pública, hierarquização e formação de rede.

Parágrafo Terceiro. O IHBDF submete-se à regulação da SES-DF para o agendamento de consultas ambulatoriais, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, internações e cirurgias, excetuados os casos decorrentes de urgência e emergência atendidos pelo próprio IHBDF, de forma a assegurar o aproveitamento integral da capacidade da unidade, sem prejuízo da qualidade do atendimento dado a cada paciente ou do acesso universal da população.

Parágrafo Quarto. O IHBDF deverá valorizar a educação em saúde, buscando acolher, orientar e estimular os profissionais em formação em seus serviços, de modo a direcionar seu processo de ensino-aprendizado para a prestação de assistência à saúde com base em sólidos princípios éticos, alto nível técnico e científico, de forma humanizada.

CLÁUSULA QUINTA - DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Na execução de suas atividades, o IHBDF observará os seguintes objetivos estratégicos:

I - prestar serviços de assistência à saúde qualificada e gratuita exclusivamente aos usuários do SUS;

II - desenvolver atividades de ensino e pesquisa no campo de saúde, em cooperação com a SES-DF e a FEPECS, bem como com terceiros interessados, públicos ou privados, nacionais ou internacionais, cujo objeto social, objeto de estudo ou de pesquisas sejam correlatos ou de interesse do IHBDF;

III - promover educação em saúde, receber estudantes de cursos de formação técnica, graduação e pós-graduação em áreas relacionadas a suas atividades, promover programas de residência médica, profissional e multiprofissional e outras atividades de ensino, capacitação e formação em saúde;

IV - desenvolver atividades de gestão no campo da saúde, inclusive apoio institucional à gestão e revisão de processos nas unidades e capacitação de pessoal, ambos, da SES-DF;



V- implementar atividades conexas às especificadas nos incisos I a IV desta Cláusula, inclusive apoio à SES-DF em estudos de incorporação tecnológica de medicamentos, materiais e equipamentos médico-hospitalares, bem como protocolos e procedimentos de assistência à saúde.

CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

No âmbito do presente CONTRATO DE GESTÃO, são estabelecidas as seguintes obrigações ao IHBDF:

I - observar os princípios estabelecidos na Cláusula Quarta e os objetivos estratégicos elencados na Cláusula Quinta, ambos, deste CONTRATO DE GESTÃO;

II - realizar os serviços fomentados, estabelecidos no Anexo I, em especial os seguintes, no âmbito assistencial:

- a) atenção terciária à saúde;
- b) ambulatorios especializados;
- c) serviços de apoio diagnóstico e terapêutico especializados;
- d) procedimentos de média e alta complexidade;
- e) referência e contrarreferência em relação a outros níveis de atenção à saúde;
- f) urgência e emergência;
- g) cuidados intensivos;
- h) trauma;
- i) reabilitação;
- j) cuidados paliativos;
- k) assistência de alta complexidade em oncologia;

III - observar os requisitos gerais para a execução do contrato de gestão estabelecidos no Anexo I, bem como a carteira de serviços fixada pela SES-DF;

IV - atuar de acordo com as políticas e o planejamento da SES-DF, observado o disposto no parágrafo segundo da Cláusula Quarta;

V - submeter-se à regulação da SES-DF para o agendamento de consultas ambulatoriais, procedimentos diagnósticos e terapêuticos, internações e cirurgias, observado o disposto no parágrafo terceiro da Cláusula Quarta;

VI - por intermédio da DIREX, submeter até 30 de junho de cada ano, para análise da CONTRATANTE, proposta de Plano de Trabalho Anual e de Orçamento-Programa Anual do IHBDF, com indicadores e metas, para execução no exercício subsequente, de programas e projetos relacionados ao contrato de gestão;

VII - por intermédio da DIREX, apresentar anualmente à CONTRATANTE e ao TCDF, até 31 de março de cada ano, o Relatório Anual de Acompanhamento e Avaliação do CONTRATO DE GESTÃO no exercício anterior, contendo os seguintes elementos e informações:

- a) a avaliação geral do desempenho do IHBDF em relação aos objetivos, indicadores e metas previstos no respectivo Plano de Trabalho anual, com base nos indicadores estabelecidos neste CONTRATO DE GESTÃO;
- b) a demonstração dos recursos aplicados no exercício;
- c) análises gerenciais cabíveis.

VIII – alcançar, no mínimo, os resultados, indicadores e metas estabelecidos nos Planos de Trabalho anuais, a que se refere a Cláusula Décima Sexta, detalhados nos Anexos III, IV e V, compatíveis com o Plano Estratégico, a que se refere a Cláusula Décima Quinta e o Anexo II;



- IX - promover a seleção e contratação de pessoal efetivo mediante processo de seleção para admissão de pessoal na forma da Cláusula Vigésima;
- X - fixar os níveis de remuneração do quadro de pessoal em padrões compatíveis com os respectivos mercados de trabalho, segundo o grau de qualificação exigido e os setores de especialização profissional;
- XI - promover as aquisições, alienações e contratações mediante processo de seleção de fornecedores na forma da Cláusula Vigésima Primeira;
- XII - manter e aperfeiçoar sistemas de coletas e análises de dados relativos à qualidade e aos custos dos serviços prestados, desenvolvendo igualmente modelos estatísticos com base na análise destes dados e estudos comparativos de avaliação de desempenho das atividades profissionais desenvolvidas;
- XIII - atender às demandas da CONTRATANTE relativas à realização de estudos específicos e de incorporação tecnológica de medicamentos, materiais e equipamentos médico-hospitalares, propostas de normas técnicas, elaboração de protocolos e procedimentos, coleta e análise de dados, avaliação de tecnologias e técnicas terapêuticas, e formação de pessoal;
- XIV - alimentar o Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA) e o Sistema de Internações Hospitalares (SIH) ou qualquer sistema que venha a substituir os anteriores nos prazos previstos pela sua regulamentação, sem gerar créditos ou onerar o teto físico-financeiro de assistência distrital;
- XV - informar quadrimestralmente à CONTRATANTE o número de empregados em atividade por categoria profissional, bem como os extratos e saldos das contas correntes e aplicações;
- XVI - manter Programa de Humanização do atendimento ao usuário;
- XVII - garantir acesso e vagas de residência e estágio aos alunos da Escola Superior de Ciências da Saúde – ESCS, de forma pactuada com a FEPECS, de forma não onerosa, sem necessidade de contrapartida;
- XVIII - prestar informações à CONTRATANTE, sempre que solicitado.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

No âmbito do presente CONTRATO DE GESTÃO são definidas as seguintes obrigações para o DISTRITO FEDERAL por intermédio da SES-DF:

- I - avaliar e acompanhar o cumprimento pelo IHBDF dos resultados, indicadores e metas previstos no Planos de Trabalho anuais compatíveis com o Plano Estratégico, indicando os ajustes que, de comum acordo, devam ser implementados para assegurar a consecução do presente instrumento;
- II - promover a consignação de dotações no Orçamento Geral do Distrito Federal e, respeitadas as normas e procedimentos aplicáveis, as transferências ao IHBDF, dos recursos correspondentes para o custeio de programas, atividades e investimentos a cargo do IHBDF, conforme o Anexo VI;
- III - avaliar com vistas à aprovação, o Plano de Trabalho Anual do CONTRATADO de que trata o inciso VI, da Cláusula Sexta;
- IV - acompanhar sistematicamente a execução do Plano de Trabalho Anual do CONTRATADO;
- V - habilitar o IHBDF a ser unidade emissora de Autorizações de Internações Hospitalares - AIH e Autorizações de Procedimentos de Alta Complexidade - APAC, sem geração de créditos;
- VI - coordenar a CAC-IHBDF para emissão de parecer conclusivo sobre os relatórios anuais relativos à execução deste CONTRATO DE GESTÃO, comparando as metas



estabelecidas com os resultados alcançados e a compatibilidade com o Plano de Trabalho, encaminhando ao TCDF, nos termos do inciso XV do art. 2º da Lei nº 5.899, de 2017;

VII - apoiar o IHBDF, sempre que necessário e dentro de sua competência, no provimento de meios necessários à consecução dos objetivos e metas definidos;

A presente Auditoria tem por objeto avaliar os atos e fatos da gestão do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF), no âmbito do Contrato de Gestão nº 001/2018 – SES/DF, com foco nas manifestações dos cidadãos (por amostragem) destinadas à Unidade de Ouvidoria do IGESDF.

No âmbito do Distrito Federal, a Lei nº 4.896, de 31/7/2012, regulamentada pelo Decreto nº 36.462, de 23/4/2015, dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, onde destacamos o que segue:

Lei nº 4.896, de 31/7/2012

(...)

Art. 2º Integram o SIGO/DF:

I – a Secretaria de Estado de Transparência e Controle – STC, como órgão superior do sistema;

II – a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, como unidade central do sistema;

III – as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e das entidades, como unidades seccionais.

§ 1º No órgão ou na entidade em que não houver órgão seccional, a atividade de ouvidoria é exercida por servidor designado.

§ 2º Os órgãos seccionais ficam sujeitos à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema.

(..)

Art. 6º Compete ao órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação dos órgãos do sistema, expedindo orientações normativas quanto aos procedimentos a serem adotados;

II – definir procedimentos de integração de dados no tocante às manifestações recebidas;

III – ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e da avaliação dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

Art. 7º São atribuições do titular do órgão superior do SIGO/DF:

I – planejar e orientar a atuação do Sistema de Gestão de Ouvidoria;

II – definir e editar normas sobre matérias de sua competência e elaborar minutas de proposições normativas para aprovação superior;

III – requisitar de outros órgãos e entidades documentos e informações necessários ao desenvolvimento pleno de suas atribuições.

Art. 8º Compete à OGDF:

I – coordenar e supervisionar o SIGO/DF de acordo com as instruções expedidas pelo órgão superior;

II – gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;



III – fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

IV – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;

V – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;

VI – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VII – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Decreto nº 36.462, de 23/4/2015

(...)

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;



V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

Como documento de apoio à análise pretendida, temos o Manual das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde - SUS, o qual apresenta uma breve introdução sobre conceitos e papel das Ouvidorias do SUS, a saber:

1 - INTRODUÇÃO

(https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf)

1. O que são Ouvidorias do SUS?

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja *missão é viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos(as) e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS*.

Sua função é intermediar as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania. Promovem a cidadania em saúde e produzem informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

O papel da ouvidoria é garantir ao(à) cidadão(ã) ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Quadro 1 – Ouvidorias do SUS

O que elas são?
São canais democráticos de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.
Instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) no que concerne a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação.
Unidades de intermediação do acesso aos serviços do SUS. Intermedeiam as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS para assegurar o equilíbrio e a qualidade da comunicação entre eles.
Instrumento de disseminação de informações em saúde assegurando encaminhamento e tratamento adequado das manifestações.

O que elas não são?
Serviço de atendimento ao consumidor e assessoria de comunicação social.
Estruturas de marcação de consulta, nem de solução de problemas dos(as) cidadãos(ãs).
Unidades de solução de conflitos internos ou externos.
Unidades de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação e/ou de fiscalização.

Fonte: DOGES/SGEP/MS

- As Ouvidorias do SUS viabilizam a comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e as estruturas do SUS para apresentação, encaminhamento e resposta a demandas. Elas são responsáveis por realizar a mediação administrativa com as unidades administrativas dos órgãos e entidades do SUS com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante.



- A atuação da Ouvidoria do SUS atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos(as) cidadãos(ãs), especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

- As Ouvidorias do SUS são instrumentos de viabilização dos princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, especialmente os que se referem:

- a) À preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
- b) Ao direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.
- c) À divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.
- d) À participação da comunidade.

- O conceito ampliado de gestão participativa está estreitamente relacionado ao uso de métodos e mecanismos de escuta permanente das opiniões e das manifestações da população, valorizadas nas decisões e nos encaminhamentos da gestão cotidiana dos serviços e do sistema representados pelas Ouvidorias do SUS; os mecanismos participativos de monitoramento e avaliação da gestão, das ações e dos serviços de saúde; e as ações de auditoria que desencadeiam medidas para o aprimoramento da gestão do SUS, de forma eficaz e efetiva, nas três esferas de governo.

Práticas Participativas implicam a construção de consensos, a partir da identificação e do reconhecimento dos dissensos, indicando alternativas a partir de diferentes opiniões, ensejando resultados mais expressivos e duradouros.

- As Ouvidorias do SUS têm um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e pelos agentes públicos, dentro do Sistema Único de Saúde, à medida que propiciam aos(às) cidadãos(ãs) terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas de saúde, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido; ampliando e fortalecendo a participação social por encorajar e instrumentalizar o(a) cidadão(ã) a se representar perante à Administração Pública na defesa de seus direitos!

Cumprido relatar a existência do Guia Prático para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF (Portaria CGDF nº 271, de 6/12/2022), contendo temas sobre: Rede de Ouvidorias do GDF; Perfil Profissional; Gestão do Atendimento; Governança da Rede de Ouvidorias; Governança de Serviços; Programas e Projetos; Proteção de Dados Pessoais, dentre outros.

No tocante ao escopo desta Auditoria, apresentamos alguns dados disponibilizados na Plataforma de Ouvidoria do GDF (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), **relativos à atuação do IGESDF no período de 1/7/2022 a 30/6/2023.**

Figura 1 - Assuntos mais Solicitados - IGESDF Julho 2022 a Junho 2023



Figura 2 - Formas de Entrada - IGESDF Julho 2022 a Junho 2023

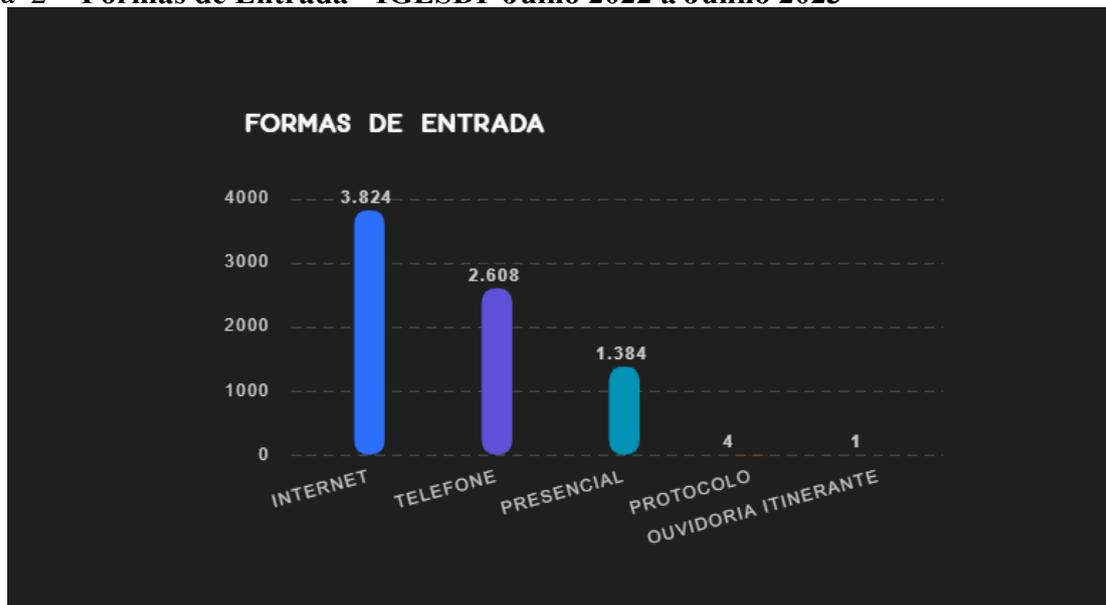


Figura 3 - Evolução Mensal - IGESDF Julho 2022 a Junho 2023



Figura 4 - Classificação das Demandas - IGESDF Julho 2022 a Junho 2023

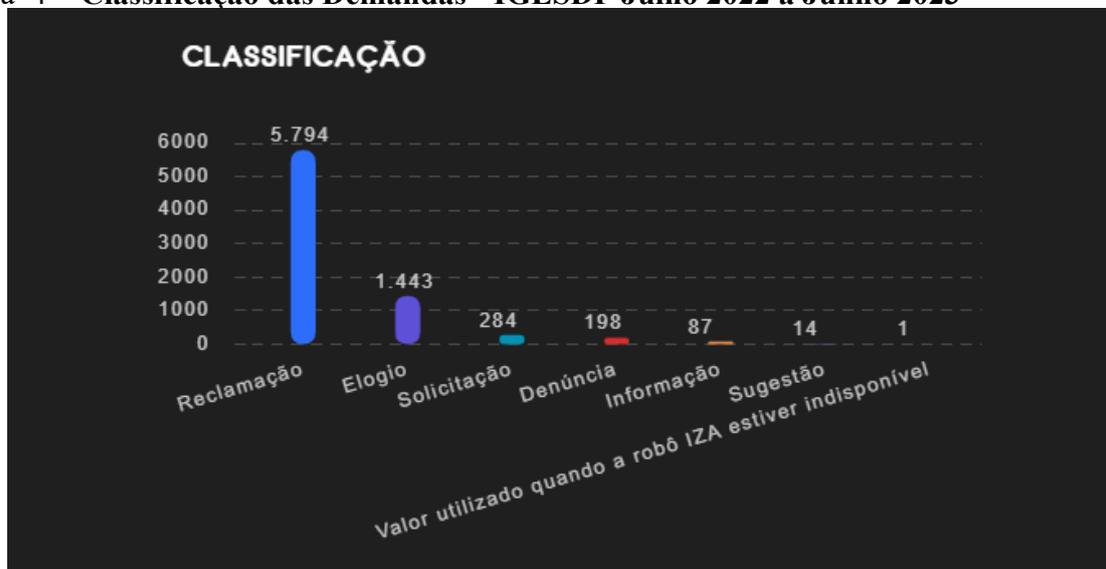


Figura 5 - Resolutividade das Demandas - IGESDF Julho 2022 a Junho 2023



Em 5/6/2024, foi encaminhado o Relatório Preliminar de Auditoria nº 02/2024 - DICT/COATP/SUBCI/CGDF (SEI nº 133917130) com recomendações quanto às falhas observadas por ocasião do trabalho de campo realizado no período de 27/9 a 18/12/2023.

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF encaminhou, em 12/7/2024, o Ofício Nº 456/2024 - IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809) com suas considerações quanto às recomendações enviadas, as quais serão indicadas nos respectivos pontos de auditoria ao longo deste Relatório.



2. QUESTÕES E RESPOSTAS

Dimensão	Questão de Auditoria	Resposta
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	1. A Unidade de Ouvidoria do GDF/IGESDF possui estrutura e quantitativo de pessoal adequados para a execução de suas atribuições?	Parcialmente
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	2. Os atuais controles adotados pela Unidade de Ouvidoria do GDF/IGESDF promovem a obtenção de respostas e soluções definitivas para as demandas apresentadas pelo cidadão?"	Parcialmente
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3. Foram elaborados e implementados controles na Unidade de Ouvidoria GDF/IGESDF que permitem a avaliação e o acompanhamento do percentual de resolutividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos?	Parcialmente
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	4. Há, na Unidade de Ouvidoria GDF/IGESDF, procedimentos, mecanismos ou controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública, tendo com base em dados e informações obtidas nos Sistemas de Informatizados de Ouvidoria?	Parcialmente

3. RESULTADOS

3.1. QUESTÃO 1 - A Unidade de Ouvidoria do GDF/IGESDF possui estrutura e quantitativo de pessoal adequados para a execução de suas atribuições?

Parcialmente. A Unidade de Ouvidoria do IGESDF atualmente executa suas atividades com insuficiência de colaboradores devidamente qualificados para a realização dos atendimentos presenciais e demandas administrativas.



Constatamos a existência de alguns meios de proteção aos colaboradores em atividade presencial, tendo em vista que as salas de atendimento presencial da ouvidoria (Hospital de Base e Hospital de Santa Maria) estão localizadas em pontos estratégicos, próximos à recepção, que contam com câmeras de vigilância na parte externa e seguranças no local.

Contudo, observamos a necessidade de inclusão de novos controles de segurança /proteção destinados aos colaboradores do setor, tanto em questão da segurança física quanto da proteção à saúde dos mesmos.

3.1.1. Inadequação do quantitativo de pessoal para a execução dos trabalhos realizados no âmbito da Unidade de Ouvidoria do IGESDF.

Classificação da falha: Tipo B

Por meio das Solicitações de Informação nº 32/2023-CGDF/SUBCI/COATP/DIACT (SEI nº 124325192) e nº 34/2023-CGDF/SUBCI/COATP/DIACT (SEI nº 126551111), houve o encaminhamento de questões relativas à estrutura física, à composição do quadro de pessoal, à forma de atuação, aos mecanismos, aos procedimentos e aos sistemas existentes no âmbito da Unidade de Ouvidoria do IGESDF.

Tais questões tiveram o intuito de formar um panorama inicial para, posteriormente e com base em informações obtidas no Sistema de Ouvidoria do GDF, identificar possíveis riscos e seus desdobramentos, especialmente os respectivos controles implementados ou em andamento, elaborados e executados no contexto do Contrato de Gestão nº 001/2018 – SES/DF, celebrado entre o IGESDF e a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

Isto posto, cumpre destacar que, no decorrer do presente Relatório, serão apresentadas as respostas encaminhadas e os possíveis riscos e controles identificados após a verificação de relatos extraídos do Sistema de Ouvidoria do GDF, mediante busca de termos e palavras-chave predefinidos, tratados no Processo SEI nº 00480-00004783/2023-21, por meio do Despacho CGDF/SUBCI/COATP/DIACT (SEI nº 123159984).

Para a presente Auditoria, selecionamos alguns temas a serem verificados: Comunicação, Atendimento ao Paciente, Insumos/Materiais/Medicamentos, Exames, Limpeza, Segurança, Profissionais, Sistema e Infraestrutura.

Quanto à estrutura e ao quantitativo de pessoal da Unidade de Ouvidoria do IGESDF, obtivemos a seguinte manifestação:



Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

1. A Unidade de Ouvidoria do IGESDF/GDF possui estrutura e quantitativo de pessoal adequados para a execução de suas atribuições?

Primeiramente, cabe mencionar que a Coordenação de Transparência e Ouvidoria do IGESDF conta com duas áreas de extrema importância, sendo elas: Transparência e Ouvidoria, o qual, apesar de possuírem finalidades convergentes, são autônomas e independentes entre si.

Tratando-se da matéria de Transparência, a Coordenação tem um escopo próprio de disponibilizar as informações à população, usuários da rede e órgãos de controle fiscalizatórios, conforme ordenamento jurídico disposto na Lei Distrital nº 4.990/2012 e Decreto nº 34.276/2013.

No tocante ao tema de Ouvidoria, os objetivos são claros quanto à função social e acelerador de governança, por meio de manifestações utilizadas para aferir reclamações, sugestões, solicitações, informações, denúncias da unidade, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção e transparência.

Feita estas considerações, atualmente, a Ouvidoria do Instituto conta:

Hospital de Base

- 2 colaboradores para fazer o atendimento presencial e demandas administrativas; e
- 1 colaboradora com demandas administrativas.

Totalizando uma média de 308 manifestações/mês. Além de que o tempo médio de cada atendimento presencial é de 1h - 1h30min.

UPAS

- 1 colaboradora para tratar de todas as manifestações das UPAs.

Totalizando uma média de 227 manifestações/mês.

Hospital de Santa Maria

- 2 colaboradoras para fazer o atendimento presencial e demandas administrativas.

Totalizando uma média de 210 manifestações/mês. Além de que o tempo médio de cada atendimento presencial também é de 1h - 1h30min.

Trazendo a realidade desta Coordenação, avaliamos como sendo adequado possuímos no mínimo 5 pessoas para as demandas do Hospital de Base, haja vista a necessidade de participação em reuniões deliberativas e ir até as áreas para tratar demandas.

Com relação às UPAs entendemos como mínimo necessário a qualificação de 3 pessoas para conseguir não só focar no administrativo **como também fazer visitas nas unidades, reuniões com os gestores e confecção de relatórios.**

Por fim, Hospital Regional de Santa Maria consideramos como viável para continuidade dos trabalhos, 4 pessoas, **sendo que necessita também de participação em reuniões deliberativas, visitas in loco, reuniões com gestores e confecção de relatórios, além do atendimento presencial que não para em nenhuma das duas unidades. (grifos nossos)**

Conforme manifestação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF, existiria uma insuficiência de colaboradores devidamente qualificados para a realização dos atendimentos presenciais e demandas administrativas. Corroborando essa informação, constatou-se que, conforme dados disponibilizados na Plataforma de Ouvidoria do GDF (<http://www.painel.ouv.df>).



gov.br/dashboard), houve resolutividade de apenas 33% dos registros realizados no período de 1/7/2022 a 30/6/2023, que poderia aumentar com uma maior participação da Ouvidoria na indicação e no monitoramento dos problemas identificados.

Neste ponto, cumpre apresentar algumas boas práticas dispostas no Manual das Ouvidorias do SUS, Macroprocesso VI – Gestão Interna da Ouvidoria do SUS, Processo 6.3 – Gestão de pessoas:

- São exemplos de boas práticas de gestão de pessoas recomendadas às Ouvidorias do SUS:
 - a) Estruturação adequada do quadro de pessoal da Ouvidoria do SUS com pessoal efetivo.
 - b) Desenvolvimento do pessoal da Ouvidoria do SUS para aquisição das competências profissionais (conhecimentos, habilidades e experiências) necessárias e desejáveis.
 - c) Adoção de mecanismos para integrar as pessoas recém-admitidas na ouvidoria e para ela remanejadas, visando prepará-las para o exercício pleno de suas funções.
 - d) Avaliação do desempenho dos servidores e das equipes para promover a melhoria do desempenho individual e institucional, considerando as metas estabelecidas.
 - e) Adoção de sistema de reconhecimento e recompensas que estimule o alcance de metas, o alto desempenho e o aprendizado.

Destaca-se, ainda, a importância da Unidade de Ouvidoria do IGESDF manter espaços de atuação reservados para: i) visitas às Unidades de Saúde geridas pelo IGESDF (no contexto dos Contratos de Gestão firmados com a SES/DF); ii) participação em reuniões com os gestores; e iii) elaboração de relatórios gerenciais, em prol do atingimento de seus objetivos referentes à função social e ao apoio à governança corporativa, no tocante às demandas apresentadas pelos usuários finais dos serviços prestados pelo IGESDF.

Em manifestação posterior, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP/CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme o trecho a seguir:

R.1) Proceder à adequação do quadro de colaboradores da Ouvidoria do IGESDF, bem como à capacitação necessária para manutenção da qualidade nos atendimentos presenciais, nas demandas administrativas e no apoio à gestão do IGESDF.

No tocante à adequação do quadro de colaboradores, informamos que a Ouvidoria do IGESDF até março de 2023 contava com 6 colaboradores para recepcionar todas as demandas advindas pelo sistema Participa-DF, assim como os pedidos de acesso à informação. Após esse período até o presente momento a Ouvidoria teve aumento gradativo no seu quadro de funcionários, passando para 14 colaboradores, sendo distribuídos da seguinte forma:

HOSPITAL DE BASE	5 colaboradores
HOSPITAL DE SANTA MARIA	4 colaboradores
UPAs	3 colaboradores



TRANSPARÊNCIA	1 colaborador
COORDENAÇÃO	1 colaborador

Nesse sentido, a Coordenação de Transparência e Ouvidoria - CTOV, teve aumento na força de trabalho, possibilitando melhor execução dos trabalhos ali desempenhados. Além disso, visando dar continuidade nas atividades com maior agilidade e eficiência, esta unidade, ainda assim, solicitou aumento no quadro de colaboradores, conforme documento (145210755).

Isto posto e tendo em vista a manifestação apresentada, optamos por considerar a Recomendação R.1 atendida.

Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

Insuficiência de colaboradores devidamente qualificados para a realização dos atendimentos presenciais e demandas administrativas.

Consequência

- a) Prejuízo na qualidade do serviço oferecido, o qual se apresenta com baixa taxa de resolatividade das demandas da população;
- b) Ocorrência de falhas no preenchimento dos campos do Sistema de Ouvidoria - GDF;
- c) Ocorrência de falhas no encaminhamento de demandas aos setores responsáveis pela elaboração da resposta a ser enviada ao cidadão;
- d) Dificuldade ou morosidade na identificação dos setores responsáveis pela elaboração da resposta a ser encaminhada ao cidadão.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

R.1) (ATENDIDA) Proceder à adequação do quadro de colaboradores da Ouvidoria do IGESDF, bem como à capacitação necessária para manutenção da qualidade nos atendimentos presenciais, nas demandas administrativas e no apoio à gestão do IGESDF.



3.1.2. Insuficiência de aparatos de segurança e de ambiente de trabalho saudável para os colaboradores da Unidade de Ouvidoria do IGESDF que executam os atendimentos presenciais.

Classificação da falha: Tipo B

Quanto à segurança e à manutenção de ambiente saudável para os colaboradores lotados na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, obtivemos a seguinte informação:

Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

2. Quanto à segurança e à saúde dos colaboradores vinculados à Unidade de Ouvidoria do IGESDF, informar se existem dispositivos ou outros controles de segurança implementados nas unidades setoriais de ouvidoria com atendimento presencial.

As salas de atendimento presencial da ouvidoria (Hospital de Base e Hospital de Santa Maria) estão localizadas em pontos estratégicos próximos a recepção que contam com câmeras de vigilância na parte externa, bem como com seguranças no local.

O atendimento na modalidade presencial só acontece nessas duas unidades, tendo em vista ser inviável ter um ouvidor ou representante a frente de cada uma das 13 unidades de pronto atendimento - UPA. Além disso, são disponibilizados outros canais de atendimento ao cidadão internet: Participa-DF ou Telefone: 162.

Por fim, cabe informar que iniciamos o processo 04016-00099870/2023-12 para aquisição de botões de pânico/emergência para caso ocorra alguma situação no momento do atendimento.

Verifica-se, mediante manifestação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF, a existência de alguns mecanismos para proteção aos colaboradores em atividade presencial. Contudo, observamos, em visita *in loco* ao Hospital de Base, que o atendimento presencial é realizado a portas fechadas, o que implica na necessidade de inclusão de novos controles de segurança/proteção destinados aos colaboradores do setor, tanto em questão da segurança física (sob os aspectos de agressões físicas e/ou verbais) quanto da questão de saúde (promoção de mecanismos/barreiras contra riscos de transmissão de doenças).

Constatamos que o ambiente visitado estava em consonância com o disposto no Guia Prático para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF (Portaria CGDF nº 271, de 6/12/2022), Capítulo 2 (A Rede de Ouvidorias do GDF), Subtítulo Estrutura Física e Organizacional, a saber:

Figura 6 - Guia Prático para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF

02 A REDE DE OUVIDORIAS DO GDF

ESTRUTURA FÍSICA E ORGANIZACIONAL

Quando se trata de atendimento presencial, o ambiente físico interfere no acolhimento proporcionado ao cidadão.

Para manter um ambiente acolhedor, a sala de ouvidoria deve observar os seguintes pontos:

- Estar localizada em local de fácil acesso;
- Os móveis deverão ser organizados de forma aconchegante;
- Apresentar instalações físicas em boas condições;
- Observar as condições de limpeza e conforto das dependências;
- Manter uma temperatura agradável;
- Possuir equipamentos eletrônicos para o registro da manifestação;
- Oferecer acessibilidade para pessoas com deficiência e obesidade;
- A sinalização deve ser clara e visível nas dependências internas do órgão, conforme modelo indicado pela Ouvidoria-Geral.

Entretanto, por se tratar de ambiente hospitalar, e visando atender à demanda informal solicitada junto a esta Equipe de Auditoria no momento da visita *in loco*, a qual foi sugerida pelos profissionais atuantes no setor de ouvidoria em questão, concordamos que se faz necessária a inclusão de novas medidas de segurança e de prevenção contra possíveis contágios de doenças naquele ambiente.

Em relação ao fato, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP/CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme a manifestação disposta a seguir:

R.2) Incentivar a elaboração de solicitações, devidamente justificadas, para reporte de questões afetas às atividades executadas no âmbito da estrutura orgânica da Ouvidoria do IGESDF.

O atendimento presencial da Ouvidoria do IGESDF acontece em duas unidades de saúde: Hospital de Base e Hospital Regional de Santa Maria. Em 2023, percebendo a necessidade em ter maior grau segurança no atendimento prestado aos cidadãos /pacientes, foi instalado um aparelho de alerta/sinalização na sala de atendimento, ficando responsável pela supervisão a equipe de segurança da unidade



(145190243). Quanto ao de Hospital Regional de Santa Maria foi feito requerimento, estando na fase de execução de reforma da sala, buscando atender os requisitos de sigilo e segurança, conforme processo SEI nº 04016-00130749/2023-67 (145190156).

Tendo em vista estar em andamento a realização das reformas pretendidas durante o exercício de 2024, optamos por manter a Recomendação R.2 a fim de que sejam verificadas as mudanças e os resultados alcançados em auditorias futuras.

Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

Aparatos de segurança em quantitativo insuficiente no ambiente de trabalho, para os colaboradores da Unidade de Ouvidoria do IGESDF que executam os atendimentos presenciais.

Consequência

Inadequação parcial da Estrutura Física e Organizacional da Ouvidoria do IGESDF.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

R.2) Elaborar mecanismos e/ou modelos de solicitações, devidamente justificadas, para reporte de questões afetas às atividades executadas no âmbito da estrutura orgânica da Ouvidoria do IGESDF.

3.2. QUESTÃO 2 - Os atuais controles adotados pela Unidade de Ouvidoria do GDF/IGESDF promovem a obtenção de respostas e soluções definitivas para as demandas apresentadas pelo cidadão?"

Parcialmente. Não identificação dos controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade, tendo em vista que os controles que objetivam a promoção e a obtenção de respostas e soluções definitivas, para as demandas apresentadas pelo cidadão, têm, por origem, os procedimentos e normas existentes nas mais diversas áreas de atuação do Instituto IGESDF, cabendo ao Ouvidor do IGESDF, por exemplo, a participação em reuniões, elaboração e entrega de material /relatórios para suporte de tomada de decisão pelos gestores do IGESDF, dentre outras ações.



3.2.1. Não identificação de controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade.

Classificação da falha: Tipo B

No tocante aos controles adotados pela Unidade de Ouvidoria do IGESDF que visam **promover a obtenção de respostas e soluções definitivas** para as demandas apresentadas pelo cidadão, o Instituto apresentou o texto descrito a seguir:

Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

3. Os atuais controles adotados (listá-los na manifestação) pela Unidade de Ouvidoria do IGESDF/GDF promove a obtenção de respostas e soluções definitivas para as demandas apresentadas pelo cidadão?

Em regra, após recebimento do registro no sistema, é fornecida resposta preliminar, sendo feito o devido acolhimento da manifestação e informado ao cidadão que nós a recebemos e iremos tratá-la.

Posteriormente, é feita abertura de processo SEI e encaminhamento à unidade responsável para que responda o que o manifestante deseja. Em seguida, a ouvidoria faz a leitura do relato obtido pela unidade para avaliar se a resposta está adequada ao que foi solicitado ou reclamado, bem como se está em linguagem de fácil compreensão.

A resposta definitiva conclusiva será dada no prazo de até 20 dias do registro da manifestação, contendo a solução e/ou as providências tomadas. Por fim, em situações excepcionais, poderá ser ofertada resposta complementar, com a finalidade de satisfazer totalmente a pretensão do manifestante na abertura da manifestação.

Vale ressaltar que, nos casos de denúncia, o encaminhamento será feito ao setor correcional para apuração preliminar, o qual poderá ser aberto processo em apartado para juízo de admissibilidade, extração de elementos, autoria e materialidade, para que após conclusão do processo, possa ser registrada resposta complementar no sítio Participa-DF.

Diante do exposto, **e após reunião realizada com a Ouvidora do IGESDF**, não identificamos, no momento, controles destinados ao **fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF** com as demais autoridades da entidade. Constatamos que existem procedimentos formais executados via sistemas informatizados, com possibilidade de emissão de relatórios gerenciais, caso algum setor solicite informações complementares sobre sua área de atuação.

Cumprе mencionar que os controles, que objetivam a promoção e a obtenção de respostas e soluções definitivas para as demandas apresentadas pelo cidadão, advêm de procedimentos e normas existentes nas diversas áreas de atuação do IGESDF.



Assim, resta ao Ouvidor do IGESDF a participação em reuniões e/ou elaboração e entrega de material/relatórios para suporte de tomada de decisão pelos gestores do IGESDF, dentre outras atividades. No caso em tela, identificamos a possibilidade de emissão de relatórios gerenciais por demanda isolada, caso ocorra. Além disso, não identificamos a participação efetiva da Unidade de Ouvidoria no processo de tomada de decisão.

Referências sobre o assunto constam, também, no Manual das Ouvidorias do SUS, Macroprocesso V – Apoio Estratégico ao Gestor, Processo 5.1 – Subsídio ao gestor a respeito do desempenho institucional, com base nas informações recebidas pela Ouvidoria:

- A Ouvidoria do SUS é uma unidade administrativa estratégica dentro da estrutura do órgão ou entidade. Além de ser responsável por organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas dos(as) cidadãos(ãs); a Ouvidoria do SUS deve apoiar o gestor do órgão ou entidade, ou seja, o gestor deve produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs) e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais. Esses relatórios devem ser periódicos, mas a ouvidoria deve produzir informações e relatórios específicos quando o gestor julgar oportuno

- Para exercer o seu papel de apoio estratégico ao gestor, é fundamental que o ouvidor tenha trânsito livre e acesso ao gestor, sendo chamado a participar das reuniões de planejamento estratégico e de deliberação superior do órgão ou entidade e contribuir para a definição dos objetivos e metas institucionais, além de apoiar estrategicamente o gestor sempre que necessário nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria.

- No processo de planejamento estratégico do órgão ou entidade, é muito importante que a participação do ouvidor garanta a inclusão de objetivo se metas para a ouvidoria, de forma a reconhecer o seu papel no alcance da estratégia institucional. Para exercer adequadamente o seu papel de instância de apoio estratégico ao gestor, é fundamental que o ouvidor atue no sentido de garantir que todos os que trabalham na ouvidoria conheçam e compreendam, adequadamente, a finalidade e as competências da unidade, assim como as prioridades e os desafios definidos para a sua atuação.

Ressalta-se, ainda, a necessidade e a importância da **gestão das informações** produzidas pelas Ouvidorias e do relacionamento com os diversos públicos, com a finalidade de aprimorar os serviços prestados e as entregas efetivas ao cidadão.

O Guia Prático para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO /DF (Portaria CGDF nº 271/2022), Capítulo 5: Governança da Rede de Ouvidorias, dispõe sobre a função da Ouvidoria como gestora da informação, além de apresentar temas como gestão de riscos, ferramentas de gestão, planejamento e comunicação.

Nesse contexto, e com intuito de identificar a presença de controles para possíveis ocorrências dos riscos detectados, em relação à obtenção de respostas e soluções definitivas para as demandas apresentadas pelo cidadão, mediante a observação de relatos cadastrados no Sistema de Ouvidoria do GDF, solicitamos informações complementares (SEI nº 126551111)



e apresentação dos controles e dos procedimentos existentes, ou em andamento, no âmbito do Instituto IGESDF, cujas respostas constam na tabela a seguir:

Tabela 2 - Controles existentes no IGESDF

Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Assistência Médica e/ou equipe de enfermagem	Precariedade na assistência médica e da equipe de enfermagem por falta de profissionais ou infraestrutura da Unidade de Saúde.	Desde a admissão da administração do IGESDF no Hospital de Base, estão sendo realizados diversos processos seletivos de diferentes categorias visando sempre atender o que prevê o Manual de Parâmetros Mínimos da Força de Trabalho para Dimensionamento da Rede . Em relação à infraestrutura, o Hospital de Base possui contrato vigente com a empresa de manutenção predial Planalto, que vem cumprindo com o contrato estabelecido.
Atendimento em Unidade de Saúde	Conflito/condução: médico, equipe de enfermagem, equipe de triagem, recepcionistas, vigilantes e paciente e/ou acompanhantes. Colaboradores despreparados, conflitos internos.	Visando diminuir e até eliminar o ruído na comunicação entre os setores, foi instituído, no Hospital de Base, a metodologia Safety Huddle de forma diária, visando a comunicação direta com todos os profissionais e permitindo que todos os profissionais deste nosocômio tenham ciência dos problemas e das ações que estão sendo realizadas para solucioná-los. Em paralelo, os setores estão desenvolvendo/aprimorando os protocolos e fluxos dos seus setores, permitindo que todos os colaboradores ali lotados tenham ciência de suas atribuições e de como desempenhar suas ações. Em virtude dessa fragilidade, a coordenação do Compliance vem realizando palestras e ministrando cursos para os chefes de serviço incentivando os feedbacks diretos, comunicação transparente com os seus subordinados dentre outras ações, buscando manter a organização em linha com as normas vigentes.
Atendimento médico	Precariedade: assistência médica, disponibilização de leito ou avaliação médica em pacientes durante consultas agendadas ou em Pronto Socorro (consulta inicial ou retorno após exames realizados).	As equipes médicas do Hospital de Base realizam visitas diárias nos pacientes internados,; posteriormente é feita uma comissão para discussão do caso e elaboração de estratégias para a resolução das pendências (chamado de Round Clínico), realizado pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR). Já nas consultas ambulatoriais, o Hospital de Base só é autorizado a realizar a marcação após autorização do Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) ; recebida essa autorização, o setor da Central de Marcação entra em contato com o paciente informando o dia e o horário da sua consulta. Nos casos de retorno, ao sair do consultório, o paciente é direcionado para essa Central onde é realizada a marcação da consulta de retorno, conforme solicitado pelo médico assistente. Os atendimentos de pronto socorro são realizados conforme os critérios da classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SEDF) , seguindo os fluxos e protocolos da rede pública de saúde. Importante ressaltar que o Hospital de Base é uma unidade de altíssima complexidade; e os casos de baixa, média e média/alta complexidade devem ser atendidos nas Unidades Básicas de Saúde ou Unidade de Pronto Atendimento ou Hospital Regional.
		Dentre as rotinas do Hospital de Base, está a avaliação diária dos pacientes pela especialidade médica em que o paciente se encontra internado: essa avaliação é realizada no período matutino com liberação



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Atendimento médico	Precariedade ou ausência de assistência médica e/ou avaliação médica em pacientes internados.	da prescrição diária até às 12h. Visando aprimorar a qualidade assistencial, é realizado treinamento <i>in loco</i> com todas as equipes assistenciais, elaboração de protocolos e fluxos de cada setor seguindo as diretrizes e recomendações das sociedades médicas ou Secretaria de Saúde ou Ministério da Saúde. Ressalto que os pacientes internados no Hospital de Base possuem avaliação por equipes multidisciplinares: médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogo, fonoaudiólogo, serviço social, farmácia clínica, terapia ocupacional.
Atendimento médico	Morosidade ou ausência: realização de procedimentos ou pedidos de exame.	Dentro da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, há um núcleo chamado de Complexo Regulador (CR) ; dentre as funções deste núcleo, está a organização de procedimentos e a regulação de exames complementares em 03 níveis de panorama. O Hospital de Base possui autonomia para realizar procedimentos/exames em panorama 01, sendo esses executados de forma mais célere, já os procedimentos/exames definidos em panorama 03 faz-se necessário autorização pelo CR para executá-lo.
Cirurgia	Morosidade: marcação de cirurgias, de maneira geral (pacientes internados ou pacientes em casa aguardando agendamento)	A marcação de cirurgias de pacientes internados é realizada por 02 caminhos: o primeiro deles é a emergência, onde o paciente após admissão no pronto socorro é direcionado diretamente para o Centro Cirúrgico com risco iminente de óbito caso não seja submetido à cirurgia. A segunda linha é a urgência, onde nesses casos o quadro clínico desse paciente permite realizar uma estabilização mais adequada para posterior ser realizado o procedimento cirúrgico. A definição de quem irá realizar o procedimento cirúrgico primeiro é definida pelo nível de criticidade do quadro e/ou pela estabilização do quadro clínico, podendo assim demorar alguns dias até finalmente o paciente ser submetido a cirurgia. Já o controle dos pacientes eletivos (que aguardam em casa) é realizado pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF), órgão subordinado à Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF). Compete ao Hospital de Base realizar apenas os procedimentos cirúrgicos eletivos após o envio da autorização pelo CRDF, feito de forma mensal. Portanto, ressaltar que o Hospital de Base não possui gerência sobre essa fila.
Cirurgia	Não garantia de marcação de consulta de retorno para acompanhamento médico a pacientes pós-cirurgia.	O Hospital de Base possui um fluxo bem estabelecido garantindo o paciente que operou em nossa unidade tenha acesso a consulta ambulatorial pós cirúrgica, sendo marcada no momento da alta hospitalar do paciente. É importante ressaltar que a preferência dessa consulta é com o cirurgião que operou o paciente, mas em caso de impossibilidade, realizamos o agendamento com outro profissional igualmente qualificado para dar o seguimento necessário. Em caso de qualquer intercorrência os pacientes são orientados a procurarem atendimento em pronto socorro.
	Morosidade: marcação de cirurgias em pacientes nas áreas: oncologia, ortopedia,	A marcação de cirurgias no Hospital de Base é realizado após autorização pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) , posteriormente tendo um prazo de realização em até 30 dias caso o paciente permanença com a indicação cirúrgica e condições clínicas



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Cirurgia	neurocirurgia, oftalmologia, cardiologia (vascular) e urologia.	que permitam essa intervenção. Ressalto que o Hospital de Base não é a unidade responsável pelas filas de cirurgias e nem por realizar a classificação de prioridades das mesmas.
Cirurgia	Morosidade/cancelamento /remarcação: avaliação médica para procedimento cirúrgico, falta de material para realização da cirurgia ou solicitação de exame pré-operatório em paciente internado ou em aguardo do chamado em casa.	Após o recebimento da autorização da cirurgia pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF), o especialidade cirúrgica começa a preparar o paciente para realizar o procedimento indicado, sendo atualizado o risco cirúrgico e solicitado exames complementares para melhor avaliação do quadro, visto que muitas vezes os pacientes aguardam um período maior que 01 ano na fila de espera para cirurgia ambulatorial. Já nos casos dos pacientes internados, quando se trata de emergência o paciente é direcionado diretamente para o centro cirúrgico devido o risco iminente de óbito. Nos casos dos pacientes internado que são considerados urgências, a equipe cirúrgica possui tempo hábil para solicitar exames complementares para melhor avaliação do quadro e definição da melhor técnica cirúrgica a ser adotada. O mercado hospitalar mundial sofreu com a falta de matéria prima para confeccionar os materiais cirúrgicos, principalmente os considerados OPMEs, em decorrência da pandemia por COVID19. Porém, essa situação já foi resolvida e atualmente as unidades do IGESDF possuem o material necessário para realizar os procedimentos cirúrgicos previstos no contrato de gestão entre a SESDF e o IGESDF.
Cirurgia	Morosidade: marcação de cirurgias, sugerindo falta de insumos ou equipamentos.	O IGESDF, assim como o mercado hospitalar mundial sofreu com a falta de matéria prima para confeccionar os materiais cirúrgicos, principalmente os considerados OPMEs, em decorrência da pandemia por COVID19. Porém, essa situação já foi resolvida e atualmente as unidades do IGESDF possuem o material necessário para realizar os procedimentos cirúrgicos previstos no contrato de gestão entre a SESDF e o IGESDF. Já em relação aos equipamentos, a Assessoria de Relações Institucionais (ASREI) está trabalhando diuturnamente para a contemplação de emenda parlamentar para renovação do parque tecnológico do Hospital de Base, visto que o atual contrato de gestão não permite que o IGESDF realize compra direta desses equipamentos.
Cirurgia	Morosidade ou ausência de abertura de agenda médica.	O Hospital de Base só realiza a marcação de consultas ambulatoriais após autorização do CRDF , sendo esse órgão responsável por definir os pacientes elegíveis. As agendas são abertas de forma mensal, trimestral, semestral ou anual, a depender da especificação de cada especialidade médica.
Cirurgia	Morosidade: marcação de avaliação e/ou exames pré-operatórios e cirurgias.	A marcação de cirurgias no Hospital de Base é realizado após autorização pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) , posteriormente tendo um prazo de realização em até 30 dias caso o paciente permaneça com a indicação cirúrgica e condições clínicas que permitam essa intervenção.
		A marcação de cirurgias no Hospital de Base é realizado após autorização pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) , posteriormente tendo um prazo de realização em até 30 dias caso o



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Cirurgia	Morosidade: marcação de cirurgias (telefone não atende).	paciente permaneça com a indicação cirúrgica e condições clínicas que permitam essa intervenção. Ressalto que o Hospital de Base não é a unidade responsável pelas filas de cirurgias e nem por realizar a classificação de prioridades das mesmas. O setor de Regulação de Cirurgia Ambulatorial é o responsável pelo contato com todos os pacientes autorizados, considerando o cadastro feito na plataforma da SESDF, cabendo ao usuário manter o seu cadastro atualizado nas Unidades Básicas de Saúde.
Cirurgia	Morosidade/Cancelamento: procedimento cirúrgico ou pré-operatório em paciente internado em Jejum.	O Hospital de Base é uma unidade de altíssima complexidade, por isso os pacientes que são direcionados para o nosso pronto socorro possuem um grau de complexidade superior que dos hospitais regionais. Dito isso, em algumas situações é necessário remarcar uma cirurgia do paciente internado em jejum para realizar uma cirurgia de emergência devido ao risco de morte iminente. Ressalto que posteriormente é feita a remarcação desse procedimento cirúrgico do paciente internado, não havendo desassistência.
Cirurgia	Não realização de cirurgias em pacientes por falta de leito ou maca.	Somente as cirurgias ambulatoriais são remarcadas por indisponibilidade de leito de UTI, quando indicado pelo cardiologista ou anestesiolologista na consulta pré-cirúrgica. As demais situações os procedimentos cirúrgicos são realizados e quando indisponibilidade de leito, o paciente permanece na sala de recuperação pós anestésica até a liberação do leito.
Cirurgia	Morosidade: marcação de cirurgias em pacientes internados em macas nos corredores do Hospital.	Os pacientes internados no Hospital de Base são operados de acordo com a sua gravidade seguindo os protocolos institucionais. Alguns pacientes demoram mais tempo a serem operados porque o seu perfil não é considerado de alta complexidade, com isso devido o hospital ser um centro de trauma, recebemos pacientes com situações mais graves e que necessitam de resolução urgente. É feito contato com os hospitais regionais de referência do paciente de baixa/média complexidade solicitando transferência, porém quando há a negativa realizamos o procedimento cirúrgico no HBDF mesmo os casos que poderiam ser resolvidos em unidades regionais.
Colaboradores	Conduta de colaboradores e conflitos internos.	São feitas políticas internas, aplicação do Código de Ética e Conduta
Colaboradores	Conflitos internos: questões trabalhistas conduta de gerentes, médicos e equipe de enfermagem, bem como questões de carga horária, escalas, dentre outros.	A Superintendência, juntamente com a Gerência Geral de Pessoas e o Compliance do hospital, realiza treinamentos e campanhas educativas de forma rotineira para aprimorar a qualificação do atendimento dos nossos colaboradores aos usuários e aos próprios colegas de trabalho. As escalas são definidas de acordo com o Manual de Parâmetros da Força de Trabalho para Dimensionamento da Rede.
Comunicação		A comunicação sobre o quadro clínico do paciente é realizada de forma diária durante a evolução médica nos setores de internação no turno da manhã, e em setores críticos, essa passagem do quadro é feita pelo médico no horário de visita estabelecido pela instituição. Não realizamos comunicado de quadro de paciente via telefone ou qualquer



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
	Familiars sem comunicação ou informações sobre pacientes internados.	outra ferramenta de comunicação que não seja de forma presencial, prezando sempre pela privacidade do paciente e o cuidado integral ao usuário, evitando assim golpes, fraudes e informações incoerentes.
Consulta	Morosidade: atendimento/ consulta/ remarcação	O Hospital de Base só é autorizado a realizar a marcação de consulta após autorização do Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) ; recebida essa autorização, o setor da Central de Marcação entra em contato com o paciente informando o dia e o horário da sua consulta. Nos casos de retorno, ao sair do consultório, o paciente é direcionado para essa Central onde é realizada a marcação da consulta de retorno, conforme solicitado pelo médico assistente. Os atendimentos de pronto socorro são realizados conforme os critérios da classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF), seguindo os fluxos e protocolos da rede pública de saúde.
Consulta	Marcação de consultas: procedimento indefinido (somente presencial sem garantia de marcação, abertura de agenda e telefone não atende).	O Hospital de Base só é autorizado a realizar a marcação de consulta após autorização do Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) ; recebida essa autorização o setor da Central de Marcação entra em contato com o paciente informando o dia e o horário da sua consulta. Nos casos de retorno, ao sair do consultório, o paciente é direcionado para essa Central onde é realizada a marcação da consulta de retorno, conforme solicitado pelo médico assistente. Os atendimentos de pronto socorro são realizados conforme os critérios da classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF), seguindo os fluxos e protocolos da rede pública de saúde. Está sendo desenvolvido pelo IGESDF um aplicativo de celular que irá permitir a marcação de consulta dos pacientes autorizados por meio remoto, com previsão de lançamento no final de 2024.
Consulta	Marcação de consultas presenciais com filas nas madrugadas.	O Hospital de Base só é autorizado a realizar a marcação de consulta após autorização do Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) ; recebida essa autorização, o setor da Central de Marcação entra em contato com o paciente informando o dia e o horário da sua consulta. Está sendo desenvolvido pelo IGESDF um aplicativo de celular que irá permitir a marcação de consulta dos pacientes autorizados por meio remoto, com previsão de lançamento no final de 2024.
Consulta	Remarcações sucessivas com procedimento indefinido (abertura de agenda).	O Hospital de Base só realiza a marcação de consultas ambulatoriais após autorização do CRDF , sendo esse órgão responsável por definir os pacientes elegíveis. As agendas são abertas de forma mensal, trimestral, semestral ou anual, a depender da especificação de cada especialidade médica.
Exames	Morosidade/cancelamento /falta de material ou equipamento para realização de procedimentos ou de	O Hospital de Base conta com uma boa parte de equipamentos necessários para a elucidação diagnóstica e de tratamento dos pacientes internados, porém, quando há indisponibilidade de algum equipamento neste nosocômio, é necessário regular o determinado exame para



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
	exames em paciente internado e/ou em consulta agendada ou em Pronto Socorro.	realização em outra unidade de saúde ou até mesmo em clínicas particulares conveniadas com a SESDF, o que pode demorar alguns dias para a sua execução. O IGESDF está trabalhando para aquisição de equipamentos inexistentes nesse nosocômio, através de emendas parlamentares, visando resolver tal questão.
Exames	Morosidade na entrega do resultado de exames, impactando no agendamento de consulta de retorno e/ou início de tratamento.	Os exames são realizados de acordo com a solicitação médica do paciente, e liberados pelo sistema SOULMV e por site específico mediante login e senha dado a cada usuário, sendo possível também a solicitação do exame impresso pelo paciente ou representante legal. Existem alguns exames complementares que são regulados, e nesse caso o paciente deve aguardar autorização do CRDF para que possa realizá-lo.
Exames	Falta de orientação aos pacientes sobre os procedimentos necessários para realização de exames que exigem condutas /preparação prévia.	Cabe à unidade executora do exame realizar o contato prévio com o paciente e fazer as orientações necessárias de acordo com o seu protocolo estabelecido.
Exames	Morosidade: marcação de avaliação e/ou exames pré-operatórios e cirurgias.	Controle e monitoramento realizados pela Gerência de Regulação no tocante aos retornos de consulta. Considerando autorização do Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal, em caso de exames e/ou consultas reguladas.
Exames	Morosidade: marcação de exame e telefone não atende.	Os pedidos de exames são feitos mediante consulta, entregue ao paciente para realizar a marcação presencial logo após o atendimento ou sendo orientado a marcação de forma remota através da Central de Marcação. A equipe desse setor foi reforçada devido ao aumento da demanda, diminuindo, assim, os obstáculos que os pacientes enfrentavam para realizar a marcação de forma remota. Possuímos uma dificuldade de contato com alguns pacientes devido à desatualização cadastral, onde muitas vezes os pacientes não procuram a Unidade Básica de Saúde quando alteram o endereço ou telefone de contato.
Exames	Não localização de resultado de exames ou ausência de acesso a resultados dos exames.	Os exames são realizados de acordo com a solicitação médica do paciente, e liberados pelo sistema SOULMV e por site específico mediante login e senha dado a cada usuário, sendo possível também a solicitação do exame impresso pelo paciente ou representante legal.
Exames	Morosidade: resultado de biópsias	<u>Visando dar celeridade na liberação dos laudos das biópsias, estamos realizando busca ativa de parlamentares que queiram destinar verba para realizarmos a compra desses equipamentos, visto que em sua maioria possuem pelo menos 20 anos de uso, estando obsoletos e desatualizados quando comparados aos equipamentos do século XXI. Ressalto que o atual contrato de gestão não permite que o IGESDF realize compra direta de equipamentos.</u>



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Exames	Morosidade: marcação de exames para retorno de consulta (tomografia e ressonância).	Os exames de Tomografia Computadorizada (TC) dos pacientes internados são realizados de forma célere, pois não precisam passar por autorização do CRDF. Já as TCs dos pacientes ambulatoriais são todas reguladas. Os exames de Ressonância Nuclear Magnética (RNM) são todos regulados pelo CRDF devido à indisponibilidade deste equipamento da rede pública de saúde. O Hospital de Base já está em processo de aquisição por meio de emenda parlamentar federal.
Informação/comunicação	Ausência de informações /relatórios/ procedimentos /emissão de documentos sobre paciente internado.	Resumo de Alta, relatório médico, receitas, pedidos de exames entregue ao paciente e/ou responsável, no momento da alta hospitalar. Demais documentações atendemos às normas contidas no Parecer SEI-GDF n.º 105/2021 - IGESDF/DP/CONJUR, Código de Ética Médica e Lei Distrital n.º 4.990/2012, que regula o acesso às informações no Distrito Federal, sendo de competência do Núcleo de Arquivo demais tratativas.
Informação/comunicação	Não disponibilização de prontuários/relatórios médicos /resultado de exames e/ou Informações sobre estado e ocorrências com pacientes internados.	Resumo de Alta, relatório médico, receitas, pedidos de exames entregue ao paciente, atendemos às normas contidas no Parecer SEI-GDF n.º 105 /2021- IGESDF/DP/CONJUR, Código de Ética Médica e Lei Distrital n.º 4.990/2012, que regula o acesso às informações no Distrito Federal.
Informação/comunicação	Informação/retorno sobre data de marcação cirurgia, por mensagem de celular (sem apresentação de informações básicas, como data, hora e local).	Informações apenas por contato telefônico com informações pertinentes ao procedimento, sendo o paciente e/ou responsável orientado a comparecer pessoalmente ao Núcleo de Regulação Ambulatorial e/ou Núcleo de Internação para demais informações e/ou liberação de documentos do Prontuário médico.
Informação/comunicação	Ausência de comunicação ou orientação de parentes de pacientes (pós-óbito).	Quando constatado o óbito, o setor em que o paciente está internado entra em contato com a família solicitando a presença no hospital o mais rápido possível. Ao chegar na unidade hospitalar, o profissional médico do setor se apresenta, acolhe os familiares e informa a notícia do óbito esclarecendo todas as possíveis dúvidas. Posteriormente, o corpo é encaminhado para o setor da Anatomia Patológica garantindo o armazenamento.
Alimentação	Inadequação do cardápio para paciente diabético, atrasos ou ausência da entrega das refeições para pacientes internados e acompanhantes, higienização dos veículos de transporte da alimentação preparada, indefinição /prescrição médica de dietas /alimentação para pacientes internados.	O contrato firmado entre o IGESDF e a empresa SALUTAR dispõe de todas as refeições hospitalares e suas peculiaridades a depender da comorbidade do paciente, sendo realizada a entrega de 05 refeições diárias (café da manhã, almoço, lanche da tarde, janta e ceia). A prescrição é realizada de forma diária, tanto pela parte médica quanto pela parte da nutrição clínica. Os carrinhos de transporte das refeições é de responsabilidade da empresa SALUTAR e quando identificada alguma inconformidade é realizada a notificação imediata para a empresa, chegando até a aplicação e multas e glosas no repasse mensal.
Acompanhantes	Infração: Direito dos pacientes/ acompanhantes.	Todos os pacientes que dispõem do direito assegurado por lei ou identificado situação vulnerável pela equipe assistencial, é autorizado permanência de acompanhante.



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Acompanhantes	Ausência de orientações e rotinas básicas para acompanhantes.	Todas as orientações sobre as rotinas dos acompanhantes são realizadas pelas equipes da recepção, segurança e de enfermagem assim que os acompanhantes fazem a sua identificação em alguma portaria do Hospital de Base.
Acompanhantes	Procedimento de acompanhante de idoso não está bem definido/justificado.	Seguimos as definições conforme o Estatuto do Idoso, artigo 16: Obrigatoriedade de acompanhantes para Idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos), bem como de acordo com possibilidade de cada paciente, tendo em vista as particularidades de cada paciente.
Acompanhantes	Indefinição sobre regras de entrada de acompanhantes (entrega de roupas, colchão, casca de ovo e/ou medicamentos ausentes)	Existe uma circular vigente informando sobre quais os itens são permitidos adentrar no hospital. Sempre que o paciente e/ou familiar optam por trazer algo externo, faz-se necessária comunicação com a equipe de enfermagem para posterior deliberação.
Acompanhantes	Infraestrutura: Falta de cadeira para acompanhante.	O IGESDF realizou a compra de inúmeras poltronas para acompanhante para todas as suas unidades geridas pelo Instituto. Atualmente no Hospital de Base, todos os leitos de internação possuem poltrona para acompanhante (salvo em leitos de internação em locais críticos).
Acompanhantes	Ausência de alimentação para acompanhante	O contrato com a empresa terceirizada de alimentação "SALUTAR" prevê o fornecimento de alimentação para todos os acompanhantes de pacientes que possuem esse direito assegurado por legislação vigente.
Infraestrutura em Unidade de Saúde	Situações adversas (precárias) nas dependências das Unidades de Saúde: leitos (cama hospitalar ausente ou quebrada), macas, cadeiras, cadeiras de rodas e de banho, lençóis, medicação, limpeza do ambiente, superlotação, morosidade nas transferências entre unidades de saúde, falta de materiais e insumos.	Desde que o IGESDF assumiu a gestão do Hospital de Base estão sendo realizadas melhorias contínuas como: captação de emendas parlamentares para substituição de equipamentos antigos (uma vez que o atual contrato de gestão entre a SESDF e o IGESDF não contempla verba orçamentária para compra de equipamentos), reformulação nos contratos com empresas terceirizadas visando atender as necessidades do hospital, compra de medicamentos padronizados pela SESDF de forma mais célere. Como evidência do que foi explanado, podemos observar a compra de novas máquinas de hemodiálise, novos focos cirúrgicos, poltronas novas para acompanhante, camas hospitalares novas e modernas, reabertura de leitos inativados entre enfermaria, UTI e centro cirúrgico.
Equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos de enfermagem)	Conduta inadequada: maus tratos a pacientes internados (higienização, curativos, troca de fraldas, banho), não realização de troca de toalhas e lençóis, procedimento de colocação e retirada de acesso venoso, dentre outros.	O IGESDF sempre presa pelo atendimento de excelência em todos os setores, visando alcançar esse objetivo são realizados treinamentos rotineiramente com as equipes multidisciplinares, apoio, administrativo e operacional para atualizar/aprimorar as técnicas utilizadas em conjunto com o ensinamento das boas práticas de cuidado ao paciente. Essa gestão está focada nos pilares da governança clínica, onde o paciente sempre vem em primeiro lugar. Toda e qualquer conduta inadequada quando identificada é investigada, realizado plano de ação e tomado as medidas cabíveis que o caso requer, incluindo avaliação da comissão de ética do conselho profissional do possível infrator.
	Morosidade e conduta /tratamento de maqueiros	O transporte dos paciente para realizar exames era feito pela equipe de enfermagem, visando ofertar esse transporte de forma mais célere o IGESDF contratou profissionais maqueiros para executar essa função. Por ser o início profissional de muitos colaboradores, a rotatividade



Tipologia	Possível ocorrência de riscos identificados	Controles existentes no âmbito do IGESDF
Maqueiros	para com os pacientes internados ou transportados para realização de exames.	desses profissionais maqueiros é alta. Como todo projeto no início é necessário o aprimoramento, este dos maqueiros não foi diferente, entretanto atualmente o IGESDF adquiriu maturidade de contratação mais célere, evitando o déficit desses profissionais. Em paralelo, foi definido maqueiros exclusivos para determinados setores, aumento a agilidade na execução de suas tarefas.

Fonte: Despacho IGESDF/DIASE/SUPHB/GEGAS - SEI nº 128935645

Após análise da tabela acima, promovemos o destaque de alguns trechos da coluna de respostas apresentadas, bem como elencamos, abaixo, alguns dos controles apresentados pelo IGESDF:

- a) Manutenção de Parâmetros Mínimos da Força de Trabalho para Dimensionamento da Rede no âmbito das Unidades de Saúde geridas pelo IGESDF.
- b) Promoção da comunicação direta com todos os profissionais.
- c) Desenvolvimento/aprimoramento de protocolos e fluxos nos setores.
- d) Realização de palestras e cursos para os chefes de serviço.
- e) Certificação do cumprimento dos critérios da classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).
- f) Aquisição de equipamentos inexistentes.
- g) Implantação do aplicativo de celular, ora em desenvolvimento, para marcação de consultas.
- h) Compra de equipamentos para realização de biópsias.
- i) Esforço para renovação do parque tecnológico do Hospital de Base.
- j) Efetivação do reforço na equipe do setor de marcação.
- k) Atualização cadastral de pacientes.
- l) Manutenção e ou aquisição de equipamentos para a realização de Exames de Tomografia Computadorizada (TC) e Exames de Ressonância Nuclear Magnética (RNM).
- m) Controle sobre os contratos de fornecimento de alimentação hospitalar.
- n) Orientações sobre as rotinas dos acompanhantes realizadas pelas equipes da recepção, de segurança e de enfermagem (ausência de material físico ou digital)



- o) Manutenção e/ou aquisição da infraestrutura nas Unidades de Saúde geridas pelo IGESDF.
- p) Controle/atuação sobre treinamento e conduta dos colaboradores.

Em outra vertente, identificamos limitações relativas à atuação do IGESDF sobre os serviços e procedimentos de saúde disponibilizados nas Unidades de Saúde sob sua gestão:

- 1) Limitação (SES/DF): atuação, controle e monitoramento de marcações de consulta, exames, cirurgias e retornos de pacientes não internados, as quais são realizados pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) da SES/DF.
- 2) Limitação (SES/DF): controle e monitoramento realizado pela Gerência de Regulação no tocante aos retornos de consulta. Considerando autorização do Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal, em caso de exames e/ou consultas reguladas.
- 3) Limitação (SES/DF): controle dos pacientes eletivos (que aguardam em casa) é realizado pelo Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF).
- 4) Limitação (SES/DF): necessidade de regular certos exames, realizados em outra unidade de saúde ou, até mesmo, em clínicas particulares conveniadas com a SES/DF, o que pode demorar alguns dias para a sua execução.
- 5) Limitação (SES/DF): alguns exames complementares são regulados e, nesse caso, o paciente deve aguardar autorização do CRDF para que possa realizá-lo.
- 6) Risco externo (outra Unidade de Saúde ou até mesmo em Clínicas Particulares Conveniadas com a SESDF): cabe à unidade executora do exame realizar o contato prévio com o paciente e fazer as orientações necessárias de acordo com o protocolo estabelecido.
- 7) Limitação (SES/DF): atual contrato de gestão entre a SESDF e o IGESDF não contempla verba orçamentária para compra de equipamentos.

Por todo o exposto, cumpre recolocar que a Ouvidoria não é unidade especializada em temas relacionados à saúde, tendo em vista que o papel da ouvidoria é levantar os problemas apontados para que as áreas fins tomem as medidas necessárias à sua correção.

Os controles ora apresentados e aqueles que constam em fase de implementação, no IGESDF, advêm de procedimentos e normas existentes nas diversas áreas de atuação do Instituto, restando ao Ouvidor/IGESDF a participação em reuniões e/ou elaboração e entrega de material/relatórios para suporte de tomada de decisão pelos gestores do IGESDF.

Ademais, a Ouvidoria do IGESDF, por ser uma unidade administrativa estratégica e responsável por organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas dos(as) cidadãos(ãs), deve apoiar o gestor da entidade com informações estratégicas, por meio de:

- a) Relatórios com dados gerenciais.
- b) Indicadores.
- c) Dados estatísticos.
- d) Análises técnicas sobre o desempenho do Instituto, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs).
- e) Detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos e procedimentos institucionais.

Para tanto, é fundamental que o ouvidor participe de reuniões de planejamento estratégico e de deliberação superior da entidade, para que possa contribuir na definição dos objetivos e metas institucionais, além de apoiar estrategicamente o gestor, sempre que necessário, nos assuntos relacionados às atividades de ouvidoria.

Entretanto, não identificamos, em nossa reunião inicial com a Ouvidora/IGESDF e /ou mediante o Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, da Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316), os controles que retratem a participação efetiva e /ou o fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade.

No tocante a este ponto, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP/CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme apresentado a seguir:

R.3) Elaborar rotinas e controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade, onde a ouvidoria local apoie o gestor da entidade com informações estratégicas por meio de: a) relatórios com dados gerenciais; b) indicadores; c) dados estatísticos; d) análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs); e e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos e procedimentos institucionais.

Visando atender a Instrução Normativa Nº 01, de 5/5/2017 - CGDF, a qual regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, informamos a obrigatoriedade de elaboração e publicação do Relatório Trimestral e Anual (145190347), (145190469) e (145190469) nos sítios institucionais, os quais são apresentados e entregues à alta gestão, a fim de subsidiar a tomada de decisões.



Além disso, no ano de 2024, estão sendo apresentados Relatórios Analíticos (145212521), (145212816) e (145213195) às Superintendências do Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e das Unidades de Atenção Pré-hospitalar, os quais estão em constante mudança com objetivo de atender as expectativas das unidades de saúde, em relação aos indicadores, dados, análises técnicas e oportunidades de melhoria. (grifo nosso)

Tendo em vista a inclusão de novas ações e controles no exercício de 2024, optamos por manter a Recomendação R.3 a fim de que sejam verificadas as mudanças e os resultados alcançados após a implementação dos novos controles, em auditorias futuras.

Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

No âmbito da Ouvidoria/IGESDF, ausência de rotinas, controles e/ou informações estratégicas por meio de:

- a) relatórios com dados gerenciais;
- b) indicadores;
- c) dados estatísticos;
- d) análises técnicas sobre o desempenho da entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs);
- e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos e procedimentos institucionais.



Consequência

Baixa atuação da Ouvidoria do IGESDF como unidade de suporte à tomada de decisão pelos gestores do Instituto.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

- R.3) Elaborar procedimentos e controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade, nos quais a Ouvidoria apoie o gestor da entidade com informações estratégicas, por meio de: a) relatórios com dados gerenciais; b) indicadores; c) dados estatísticos; d) análises técnicas sobre o desempenho da entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs); e e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos institucionais.

3.3. QUESTÃO 3 - Foram elaborados e implementados controles na Unidade de Ouvidoria GDF/IGESDF que permitem a avaliação e o acompanhamento do percentual de resolutividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos?

Parcialmente. Não identificação da participação efetiva ou presença de controles internos implementados na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, voltados para a avaliação e para o acompanhamento da resolutividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

3.3.1. Não identificação de controles internos implementados na Unidade de Ouvidoria IGESDF/GDF voltados para a avaliação e para o acompanhamento da resolutividade/ resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

Classificação da falha: Tipo B

Quanto aos controles implementados na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, voltados para a avaliação e para o acompanhamento do percentual de resolatividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos, o IGESDF apresentou a seguinte informação:

Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

5. Quais os controles implementados na Unidade de Ouvidoria IGESDF que permitem a avaliação e o acompanhamento do percentual de resolatividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos?

Mediante o Contrato de Gestão, ficou instituído o indicador Índice de Resolatividade das Demandas do Cidadão Registradas no Participa DF, o qual mensura a porcentagem de Manifestações Avaliadas como Resolvidas e Resolvidas Após Resposta Complementar dividido pelo quantitativo total de manifestações avaliadas. Cabe mencionar que a resolatividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação, ou seja, subjetiva ao cidadão.

Sugerimos, para tanto, mudança da meta mensal, visto tratar-se da faculdade do cidadão/paciente avaliar ou não, assim como subjetivo do ponto de vista de resolução da pretensão pela Ouvidoria, que tem o condão de demonstrar e repassar o relato, e não de resolver a expectativa do manifestante. No que consiste a meta mensal, consideramos superestimada pois a própria Ouvidoria-Geral do Distrito Federal estabeleceu para o ano de 2023 o indicador de Resolatividade em 40%, e no caso do IGESDF é de 90%.

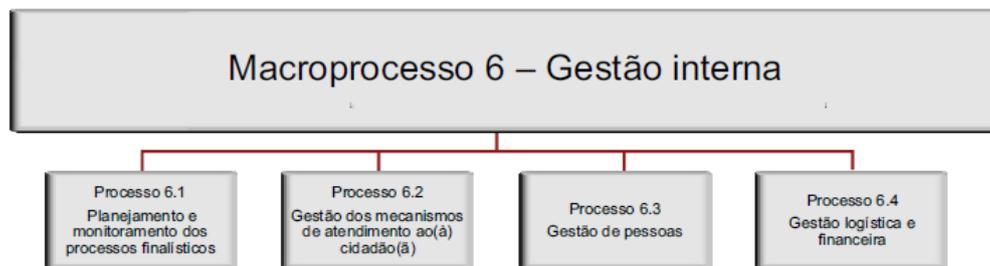
Em que pese as informações apresentadas acima, não identificamos a participação efetiva ou a presença de controles internos implementados na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, voltados para a avaliação e para o acompanhamento da resolatividade/resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

Neste ponto, cumpre relatar que o Manual das Ouvidorias do SUS apresenta o Macroprocesso VI – Gestão Interna da Ouvidoria do SUS, bem como 4 processos internos a ele vinculados: Processo 6.1 – Planejamento, monitoramento e avaliação dos processos; Processo 6.2 – Gestão dos mecanismos de atendimento ao(à) cidadão(ã); Processo 6.3 – Gestão de pessoas; e Processo 6.4 – Gestão logística e financeira, conforme demonstrado na figura a seguir:

Figura 7 - Manual das Ouvidorias do SUS

6.6 Macroprocesso VI – Gestão Interna da Ouvidoria do SUS

Figura 11 – Processos de Gestão Interna



Fonte: DOGES/SGEP/MS.

Consta, no Macroprocesso VI – Gestão Interna da Ouvidoria do SUS, o Processo 6.1 – Planejamento, monitoramento e avaliação dos processos, que a Ouvidoria do SUS deve realizar o planejamento de suas atividades, convergentes e alinhadas com a estratégia definida pelo gestor para o órgão ou entidade do qual ela é uma unidade administrativa, onde destacamos o texto a seguir:

(...)

Para assegurar esse alinhamento, é fundamental que o ouvidor e outros representantes da ouvidoria sejam convidados a participar do planejamento estratégico do órgão e possam contribuir para a definição dos objetivos, das metas e dos respectivos indicadores institucionais.

É muito importante que o planejamento estratégico do órgão ou entidade contemple metas para a ouvidoria, reconhecendo a importância da sua atuação na consecução dos objetivos institucionais.

(...)

São boas práticas de planejamento e gestão dos processos finalísticos a serem observadas pela Ouvidoria do SUS: (grifos nossos)

- Desdobramento dos objetivos e das metas de seu planejamento em planos para suas unidades internas e monitoramento da sua implantação.
- Previsão no planejamento e no orçamento do órgão ou entidade de investimentos nos processos da ouvidoria, especialmente em inovação.
- Política interna da ouvidoria de dar continuidade aos projetos e às atividades em andamento, de forma a evitar a perda dos investimentos públicos já realizados e o retrabalho.
- Processos de orientação e estímulo ao pessoal da ouvidoria para a adoção de postura de responsabilidade pública e de alinhamento às diretrizes, às orientações institucionais e as do SUS.



- e) Orientação dos servidores para a observância dos requisitos legais e normativos do regime administrativo e de padrões éticos de conduta.
- f) Realização de eventos, tais como audiências, consultas, eventos de debate para viabilizar o controle social do desempenho do órgão/entidade.
- g) Realização de estudos e pesquisas periódicas sobre a satisfação e a confiança dos(as) cidadãos(ãs) no desempenho do órgão/entidade.
- h) Divulgação dos projetos e atividades do órgão/entidade para a sociedade.
- i) Estruturação e monitoramento dos principais processos, com base em indicadores e padrões de qualidade, especialmente os de registro, tratamento e resposta às demandas recebidas.
- j) Uso de mecanismos para assegurar a confidencialidade/sigilo do(a) cidadão(ã), quando necessário.
- k) Monitoramento efetivo dos prazos estabelecidos para a área técnica informar sobre o encaminhamento das demandas a ela enviadas.
- l) Monitoramento da qualidade da resposta ao(à) cidadão(ã).
- m) Monitoramento e avaliação das possíveis exposições externas do órgão/entidade a riscos presentes no setor para apoio estratégico ao gestor.
- n) Adoção de práticas de gestão institucionais que garantem o pleno atendimento às disposições da Lei de Acesso à Informação disponibilizando à sociedade informações fidedignas, completas, atualizadas e em linguagem acessível, contribuindo positivamente para a credibilidade e a confiança social no desempenho institucional.
- o) Implantação de processos estruturados para sensibilizar e conscientizar dirigentes e servidores para a importância do trabalho da ouvidoria.
- p) Elaboração de relatórios gerenciais com conteúdos definidos a partir da consulta ao gestor e às unidades administrativas do órgão ou entidade sobre informações desejadas e úteis para subsídio e melhoria de seus próprios processos.
- q) Observância de normas para realizar a intermediação entre cidadãos e as unidades administrativas do órgão/entidade, a fim de dirimir tensões e conflitos.
- r) Assessoramento técnico ao gestor na identificação de necessidades de melhoria ou inovação nos processos institucionais, com base nas sugestões e nas reclamações recebidas.

Conforme manifestação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF disposta em ponto anterior, destaca-se, ainda, que existe uma insuficiência de colaboradores devidamente qualificados para a realização dos atendimentos presenciais e demandas administrativas, levando em consideração a já mencionada importância da Unidade de Ouvidoria do IGESDF manter espaços de atuação reservados para:

- i) visitas às Unidades de Saúde geridas pelo IGESDF (no contexto dos Contratos de Gestão firmados com a SES/DF);
- ii) participação em reuniões com os gestores; e
- iii) elaboração de relatórios gerenciais, em prol do atingimento de seus objetivos referentes à função social e apoio à governança corporativa, no tocante às demandas apresentadas pelos usuários finais dos serviços prestados pelo IGESDF.



Por fim, e agregando informações ao tema indicadores, identificamos, também, no Macroprocesso 6.6 do Manual das Ouvidorias do SUS, apontamentos sobre os "Principais Indicadores de desempenho das Ouvidorias do SUS": 1) Taxa de inconsistência; 2) Taxa de resposta; 3) Tempo de resposta; 4) Taxa de satisfação; e 5) Resolutividade.

Em relação ao apresentado no presente ponto de auditoria, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP/CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme o disposto a seguir:

R.4) Implementar controles, na Unidade de Ouvidoria IGESDF/GDF, voltados para a avaliação e monitoramento de temas recorrentes, identificados nas manifestações recebidas.

Os Relatórios Trimestrais e Analíticos apresentados às unidades também cumprem esse importante papel de avaliação e monitoramento de temas recorrentes identificados nas manifestações recebidas. Ressaltamos que foram implementados programas como o Café com Ouvidoria, Bate Papo com a Ouvidoria e Visita in loco, todos com objetivo de monitoramento, capacitação e alinhamentos juntos aos setores chaves para tomada de decisões, oportunidade até mesmo de apresentação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Igesdf.

Isto posto e tendo em vista a manifestação apresentada, optamos por considerar a Recomendação R.4 atendida.

Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

Incipiente participação efetiva e/ou controles internos implementados na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, voltados para a avaliação e para o acompanhamento da resolutividade /resolubilidade ou justificativas para o não atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

Consequência

- a) Prejuízo no atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos;
- b) Dificuldade no atingimento dos objetivos referentes à função social e ao apoio à governança corporativa, no tocante às demandas apresentadas pelos usuários finais dos serviços prestados pelo IGESDF;



c) Ausência de proposição e acompanhamento de novos indicadores de desempenho para a avaliação dos resultados no âmbito da Ouvidoria do IGESDF.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

R.4) (ATENDIDA) Implementar controles, na Unidade de Ouvidoria do IGESDF, voltados para a avaliação e o monitoramento de temas recorrentes, identificados nas manifestações recebidas.

3.4. QUESTÃO 4 - Há, na Unidade de Ouvidoria GDF/IGESDF, procedimentos, mecanismos ou controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública, tendo com base em dados e informações obtidas nos Sistemas de Informatizados de Ouvidoria?

Parcialmente. Constata-se uma baixa participação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF no apoio à criação de procedimentos, mecanismos ou controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública.

Verifica-se, ainda, a necessidade de melhoria e/ou novos ajustes /alinhamentos entre o Sistema de Ouvidoria do GDF e a Ouvidoria do IGESDF.

3.4.1. Baixa participação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF no apoio à criação de procedimentos, mecanismos ou controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública.

Classificação da falha: Tipo B

Em relação à participação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF, mediante o fornecimento de dados e informações obtidas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria, no apoio à criação de procedimentos, de mecanismos ou de controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública, o Instituto apresentou a seguinte informação:

Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

6. A Unidade de Ouvidoria IGESDF/GDF, com base em dados e informações obtidas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria, elaborou procedimentos, mecanismos ou controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública?

Sim, foi criado por um Desenvolvedor de BI (Business Intelligence) um sistema integrando com a Ouvidoria, Corregedoria e Auditoria, para registro de manifestações de ouvidoria, com filtros próprios para melhor controle, geração de relatórios e desenvolvimento de painéis de BI a serem utilizados para monitoramento e tomadas de decisão, tudo em tempo real e fácil acesso para cada gestor.

Além disso, também são encaminhados relatórios **para as unidades identificarem pontos para serem melhorados e avaliados pela gestão. (grifo nosso)**

Pelo exposto, constata-se uma baixa participação da Unidade de Ouvidoria do IGESDF no apoio à criação de procedimentos, de mecanismos ou de controles que promovam o suporte estratégico à tomada de decisão, no campo da gestão da saúde pública, tendo em vista o relato de um único controle: disponibilização de dados aos gestores, não sendo apresentados controles de feedback quanto à utilização dos mesmos para monitoramento, controle de riscos identificados e tomada de decisão.

À época dos trabalhos de auditoria, a disponibilização de dados (por parte da Unidade de Ouvidoria do IGESDF), aos gestores do Instituto, não produzia efeitos significativos sobre os riscos observados e **relatados em ponto específico do presente documento**, não atuando ou acompanhando a efetividade dos procedimentos adotados em prol da resolatividade /resolubilidade de atos e fatos apresentados nas manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria do IGESDF.

Em manifestação posterior, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP /CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme o trecho a seguir:

R.5) Elaborar rotinas e controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade, onde a ouvidoria local apoie o gestor da entidade com informações estratégicas por meio de: a) relatórios com dados gerenciais; b) indicadores; c) dados estatísticos; d) análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs); e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos e procedimentos institucionais.

Visando atender a Instrução Normativa Nº 01, de 5/5/2017 - CGDF, a qual regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, informamos a obrigatoriedade de elaboração e publicação do Relatório Trimestral e anual (145190347), (145190469) e (145190469) nos sítios institucionais, os quais são apresentados e entregues à alta gestão, a fim de subsidiar a tomada de decisões. **Além disso, no ano de 2024 estão sendo apresentados Relatórios Analíticos (145212521), (145212816) e (145213195) às Superintendências do Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e das Unidades de Atenção Pré-**



Hospitalar, os quais estão em constante mudança com objetivo de atender as expectativas das unidades de saúde, em relação aos indicadores, dados, análises técnicas e oportunidades de melhoria. **(grifo nosso)**

Tendo em vista a inclusão de novas ações e controles no exercício de 2024, optamos por manter a Recomendação R.5 a fim de que sejam verificadas as mudanças e os resultados alcançados, após a implementação dos novos controles, em auditorias futuras.

Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

No âmbito da Ouvidoria/IGESDF, ausência de rotinas, controles e/ou informações estratégicas por meio de:

- a) relatórios com dados gerenciais;
- b) indicadores;
- c) dados estatísticos;
- d) análises técnicas sobre o desempenho da entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs);
- e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos e procedimentos institucionais.

Consequência

Prejuízo no atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

R.5) Elaborar procedimentos e controles destinados ao fortalecimento da capacidade de articulação do Ouvidor do IGESDF com as demais autoridades da entidade, em que a Ouvidoria apoie o gestor da entidade com informações estratégicas, por meio de: a) relatórios com dados gerenciais; b) indicadores; c) dados estatísticos; d) análises técnicas



sobre o desempenho da entidade, especialmente no que se refere aos fatores e aos níveis de satisfação dos(as) cidadãos(ãs); e e) detecção de oportunidades de melhoria, correções e inovação em processos institucionais.

3.4.2. Insuficiência de campos e informações, no Sistema de Ouvidoria do GDF, adaptados às necessidades do Sistema de Saúde do GDF.

Classificação da falha: Tipo B

No tocante à necessidade de melhoria no Sistema de Ouvidoria do GDF, a Coordenação de Transparência e Ouvidoria/IGESDF ratificou o apresentado em reunião realizada com a presente Equipe de Auditoria, declarando o que segue:

Memorando nº 518/2023 - IGESDF/DP/CTOV, Coordenação de Transparência e Ouvidoria (SEI nº 124480316)

(...)

4. Em reunião com a Unidade de Ouvidoria do IGESDF ficou evidenciada a necessidade de melhoria no Sistema de Ouvidoria do GDF. Desta forma, solicitamos a ratificação dos pontos descritos abaixo, bem como a apresentação de outros itens de melhoria que venham a ser identificados pela Ouvidoria do IGESDF:

a) Nome e dados do paciente: Em casos recorrentes, muitas manifestações não trazem informações valiosas para a ouvidoria poder fazer o melhor direcionamento para a unidade responsável, como, por exemplo, nome do paciente (manifestante), CPF, data de nascimento ou número do CNS (Cartão Nacional de Saúde).

b) Identificação mais detalhada da especialidade relatada na manifestação: Em casos recorrentes, manifestantes reclamam do exame/cirurgia/consulta feito, porém não colocam qual especialidade as quais se referem, muito menos os dados necessários do paciente para encaminhamento adequado. Apenas nos assuntos de agendamento de consulta, agendamento de exames e agendamento de cirurgias possuem o campo solicitando maiores informações ao cidadão/paciente. Situação também ocorre nos casos de queixa de servidor público, atendimento médico, e até mesmo elogios, que o cidadão deixa de colocar o nome do reclamando/elogiado.

c) Local da ocorrência (identificação dos Hospitais e/ou das UPAs): Até é possível identificar de qual unidade aquela manifestação está sendo direcionada, porém não traz maiores detalhes como qual área, especialidade ou setor está sendo demandado.

d) Telefones para contato: Na maioria das vezes, as manifestações que estão ausentes de maiores informações, a Ouvidoria entra em contato, quando identificada, para obter detalhamento do caso (nome, especialidade, CNS, de quem a pessoa está se referindo), porém os telefones cadastrados não atendem as ligações feitas pela unidade de ouvidoria. Tentamos contato pelo campo interno de "Informações Complementares", mas não temos retorno, bem como por e-mail a devolutiva é quase nenhuma. Desta forma, acreditamos que a disponibilização de mais um campo para preenchimento de telefones seriam de extrema valia, assim como a atualização dos dados dos cidadãos.

e) Inclusão de alerta/aviso ao cidadão (confirmação da ação pretendida) no momento do envio/encerramento da demanda;



f) Inclusão de alerta ao servidor/colaborador do IGESDF (confirmação/conferência da ação pretendida) quando do envio da resposta preliminar e envio da resposta definitiva.

g) Assuntos com maior direcionamento para facilitar nos relatórios: Atualmente, o campo de assuntos dentro das unidades de saúde é bem amplo, no entanto, muitos assuntos acabam tornando-se genéricos, não auxiliando no melhor direcionamento como, por exemplo, "*Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)*", este tipo de assunto já de conhecimento tratar-se da área da saúde, porém não traz o problema em si que o manifestante está relatando. Nesse sentido, os relatórios passam a ser mais morosos visto o quantitativo de pessoas nas unidades, e a quantidade de manifestações para ser analisadas uma a uma para assim direcionar, de acordo com o relato, para qual unidade demandar.

Assim, ratificamos tais pontos e acrescentamos algumas justificativas. (grifos nossos)

Isto posto, cumpre informar que, na presente Auditoria, não efetuamos gestão junto à Unidade Central de Ouvidoria do GDF. Portanto, o IGESDF deve promover gestão /ajustes/alinhamentos no Sistema de Ouvidoria do GDF, a serem realizados em conjunto com as Unidades Orgânicas (SES/DF, IGESDF e a própria Controladoria-Geral do Distrito Federal) envolvidas no processo de cadastro das manifestações, encaminhamento inicial, monitoramento e retorno de informações ao cidadão, no tocante ao atendimento realizado na rede SUS no âmbito do Distrito Federal.

Em relação a tal fato, houve o encaminhamento do Despacho-IGESDF/DP/CTOV (SEI nº 145883973), mediante o Ofício nº 456/2024-IGESDF/DP/GAB/ASJUR/CJDOC (SEI nº 145935809), contendo informações e/ou providências adotadas, conforme a manifestação disposta a seguir:

R.6) Promover gestão/ajustes/alinhamentos no Sistema de Ouvidoria do GDF a serem realizados em conjunto com as Unidades Orgânicas (SES/DF, IGESDF e a própria CGDF) envolvidas no processo de cadastro das manifestações, encaminhamento inicial, monitoramento e retorno de informações ao cidadão, no tocante ao atendimento realizado na rede SUS no âmbito do Distrito Federal.

Com o objetivo de aprimorar o sistema de Ouvidoria interno do IGESDF, bem como auxiliar a alta gestão, foram desenvolvidos painéis e BIs em tempo real constando o quantitativo de manifestações por tipologia, a unidade a que se refere aquela manifestação, filtro por data, assunto e sua variação mensal. **Não obstante, a CTOV, em parceria com as Superintendências de Santa Maria, de Tecnologia da Informação e Conectividade em Saúde e de Qualidade e Melhoria de Processos está em processo de desenvolvimento de um sistema interno para melhor analisar o detalhamento das manifestações, visto que o Sistema de Ouvidoria do GDF não abarca esse relatório de forma aprofundada. (grifo nosso)**

Tendo em vista a inclusão de novas ações e controles no exercício de 2024, optamos por manter a Recomendação R.6 a fim de que sejam verificadas as mudanças e os resultados alcançados, após a implementação dos novos controles, em auditorias futuras.



Causa

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

Em 2022 e 2023:

Não comunicação e/ou solicitação de melhorias e/ou novos ajustes e alinhamentos no Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.

Consequência

Prejuízo no atendimento das demandas requeridas pelos cidadãos.

Recomendações

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal:

R.6) Promover gestão/ajustes/alinhamentos no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, a serem realizados em conjunto com as Unidades Orgânicas (SES/DF, IGESDF e a própria Controladoria-Geral do Distrito Federal) envolvidas no processo de cadastro das manifestações, encaminhamento inicial, monitoramento e retorno de informações ao cidadão, no tocante ao atendimento realizado na rede SUS no âmbito do Distrito Federal, visando suprir a insuficiência de campos e informações no Sistema de Ouvidoria do GDF, e promover adaptações voltadas às necessidades do Sistema de Saúde do GDF.

4. CONCLUSÃO

Em face dos exames realizados e considerando as demais informações, as constatações foram classificadas conforme apresentado a seguir:

DIMENSÃO	SUBITEM	CLASSIFICAÇÃO
Execução do Contrato ou Termo de Parceria	3.1.1., 3.1.2., 3.2.1., 3.3.1., 3.4.1. e 3.4.2.	Tipo B

Brasília, 15/07/2024

Diretoria de Auditoria em Contratos de Gestão e Transferências-DIACT



Documento assinado eletronicamente pela **Controladoria Geral do Distrito Federal**, em 31/07/2024, conforme art. 5º do Decreto N° 39.149, de 26 de junho de 2018, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal N° 121, quarta-feira, 27 de junho de 2018.



Para validar a autenticidade, acesse o endereço <https://saeweb.cg.df.gov.br/validacao> e informe o código de controle **87D7BDC7.07B81CDD.AECF1EBC.80A4FE44**