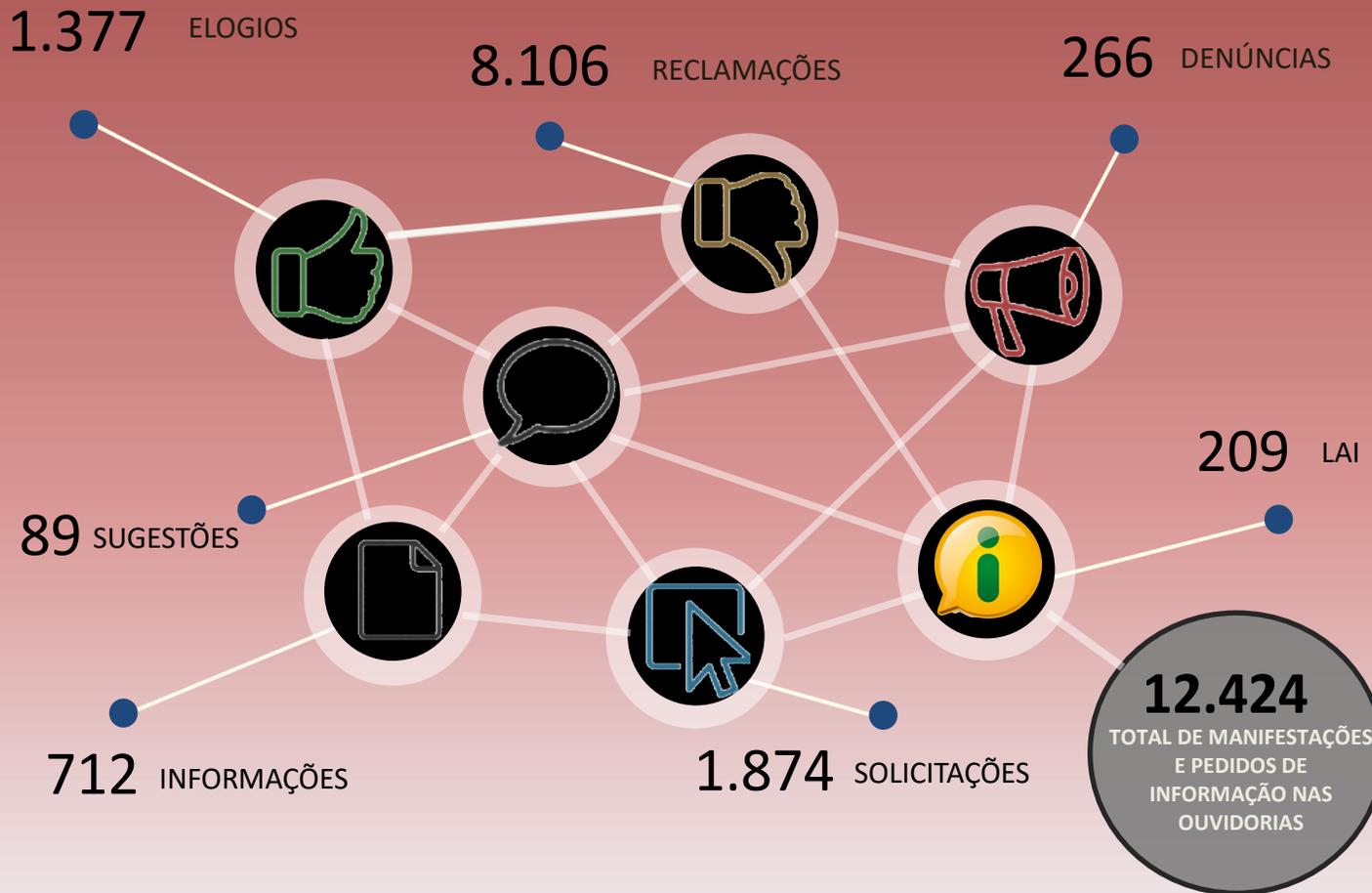




RELATÓRIO



Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem avalia, após o encerramento do seu protocolo, indicando se a demanda foi ou não resolvida.

Pesquisa de Satisfação

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer o um retorno sobre a atuação do Estado.





A OUVIDORIA



A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde, apresenta o Relatório do 1º Trimestre do exercício de 2020.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF).

Os meses analisados foram Janeiro, Fevereiro e Março de 2020 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período dos anos de 2017, 2018 e 2019 e com a evolução dos trimestres anteriores do ano de 2019.





SUMÁRIO



<u>Total de manifestações de ouvidoria</u>	4
<u>Ranking das unidades mais demandadas</u>	8
<u>Canais de atendimento</u>	10
<u>Classificação das manifestações</u>	12
<u>Unidades mais demandadas por classificação</u>	16
<u>Assuntos mais demandados</u>	21
<u>Prazos</u>	25
<u>Resolutividade</u>	27
<u>Pesquisa de satisfação</u>	31
<u>Pesquisa de recomendação</u>	33
<u>Ouvidor Sus</u>	35
<u>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</u>	36
<u>Conclusão</u>	37

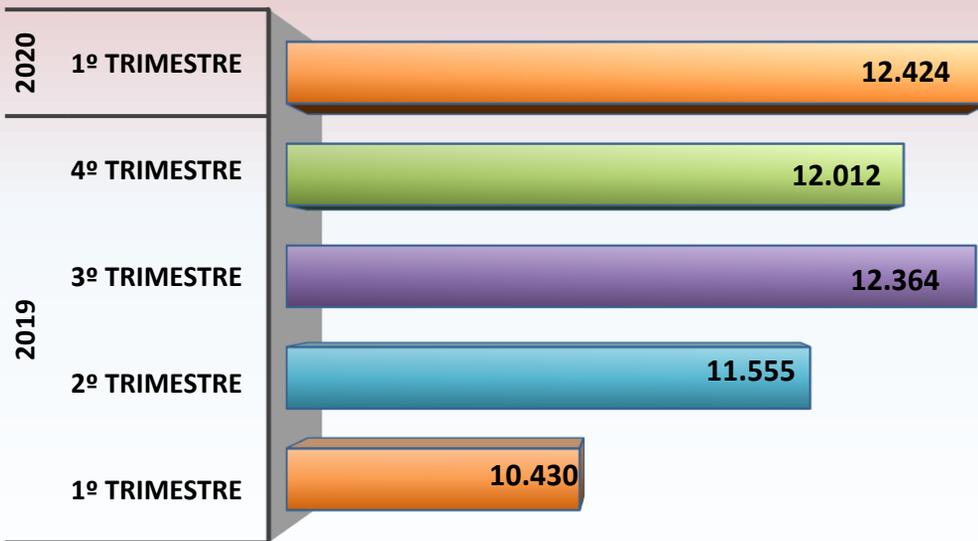




TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



77% de Crescimento em relação ao 4º Trim. 2017

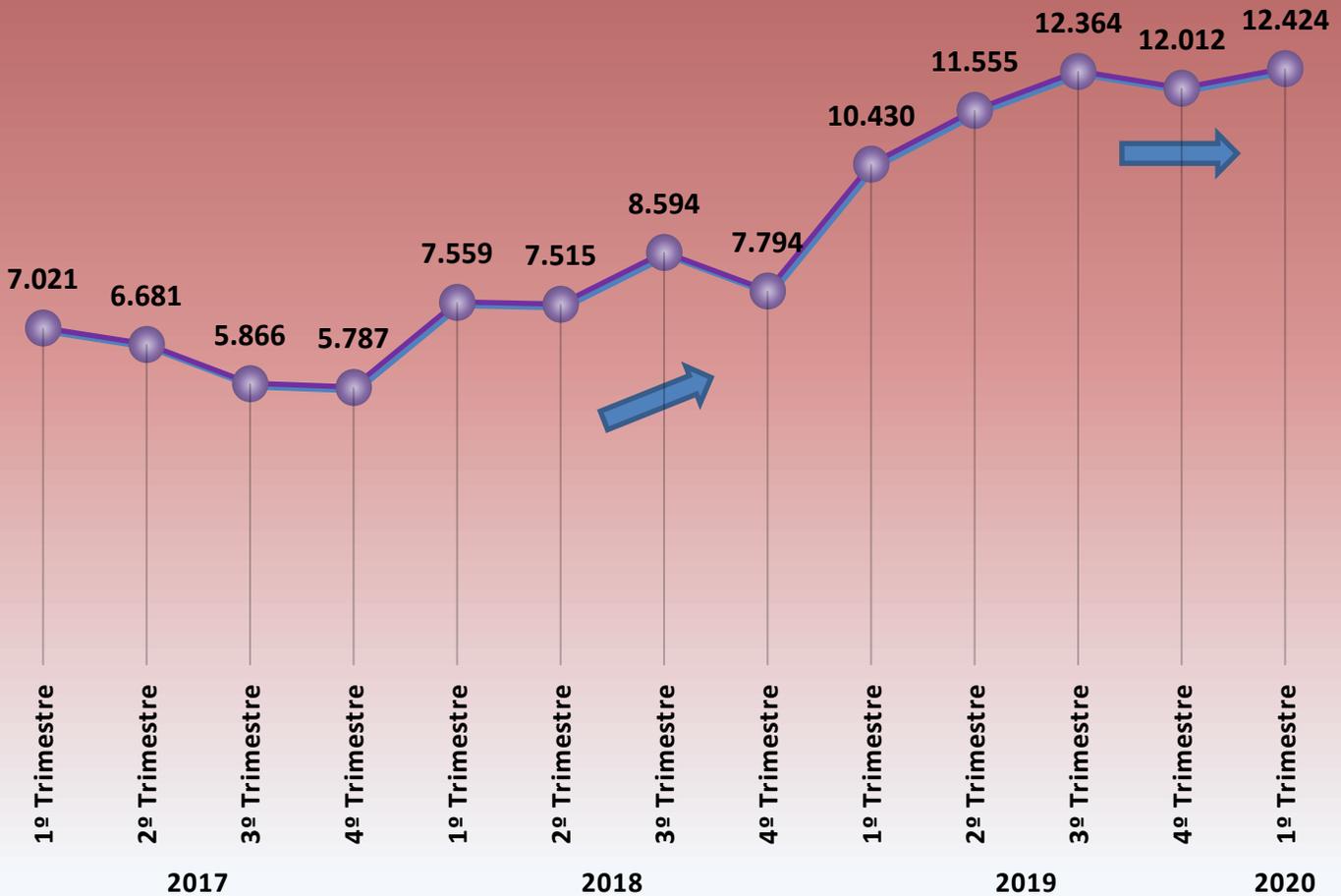


Aumento de 3,4% em relação ao 4º Trimestre 2019





TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Tendência de estabilização de registro de manifestações, considerando a produção dos últimos 3 trimestres.





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

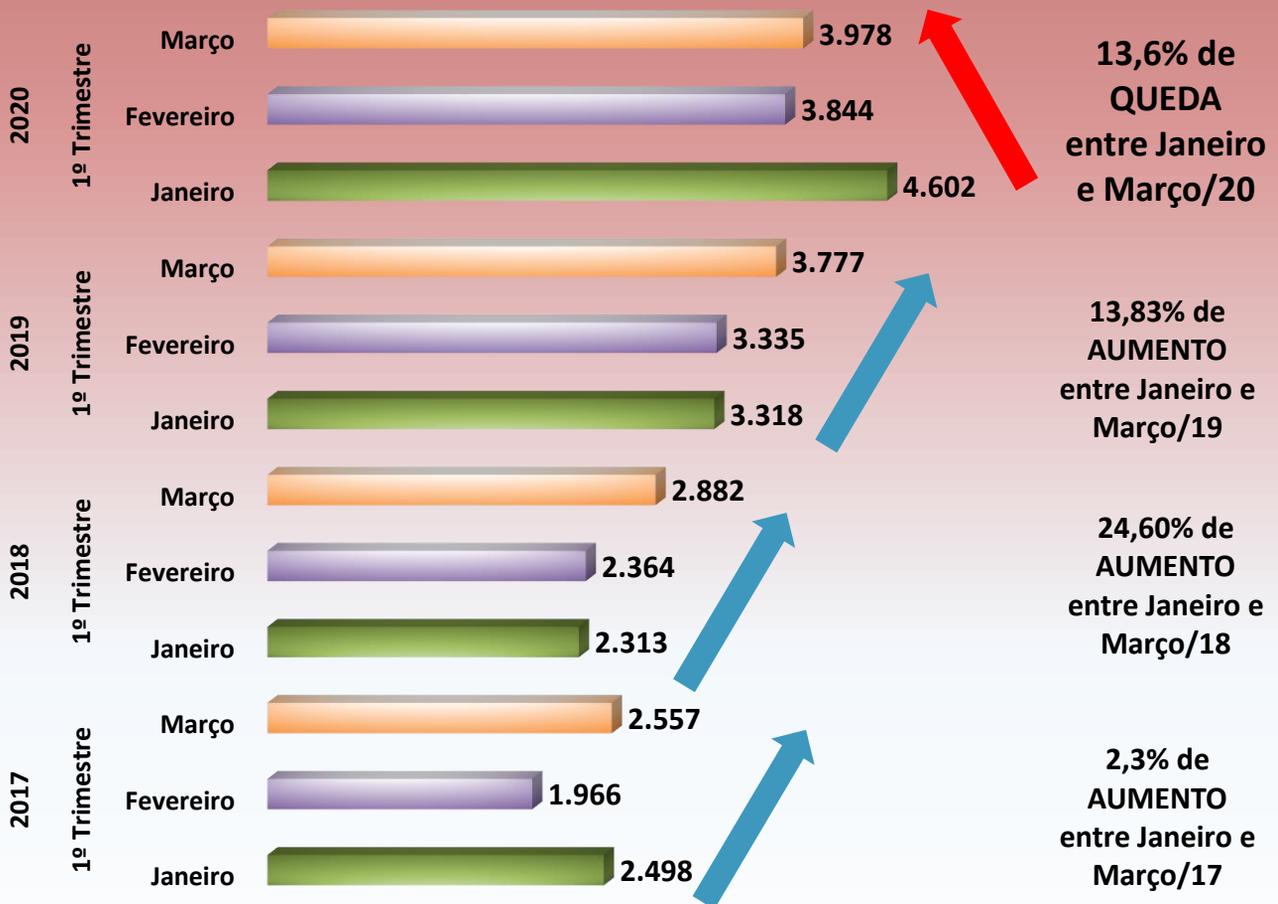


De maneira geral, no 1º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 77% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017.

Observa-se ainda que houve ligeiro crescimento quando comparado ao último trimestre de 2019, de apenas 3,4%. É importante destacar que em meados do mês de março, iniciou-se no âmbito do Distrito Federal o procedimento de isolamento social devido a pandemia do COVID-19 e os atendimentos presenciais foram suspensos temporariamente e, possivelmente, um menor número de manifestações registradas.



De acordo com os dados históricos, o mês de MARÇO é um período de aceleração no registro de manifestações, com exceção do ano de 2020.

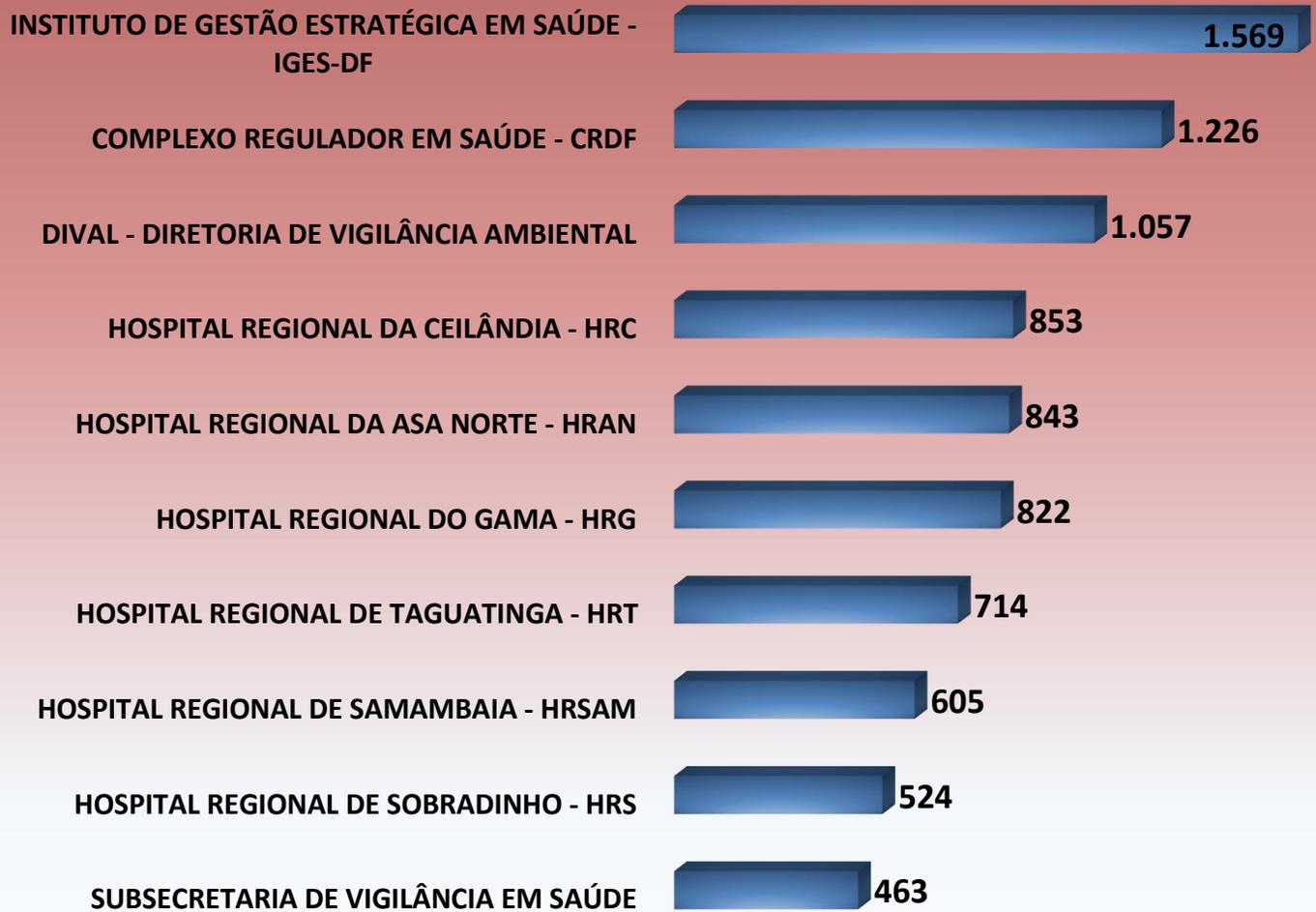




RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



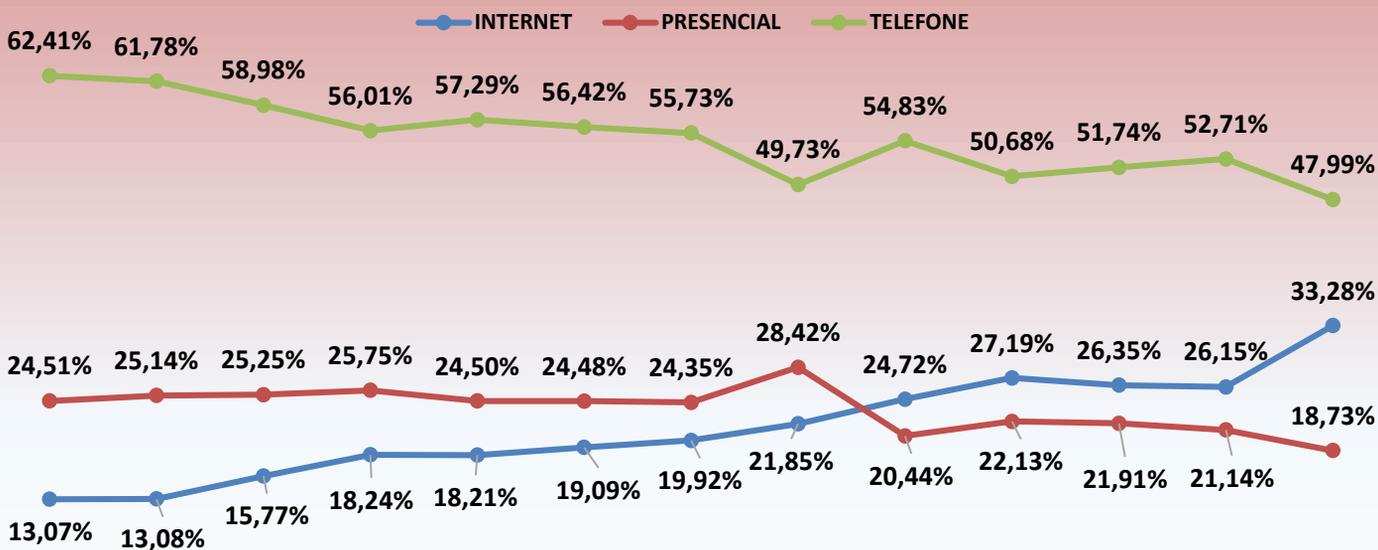
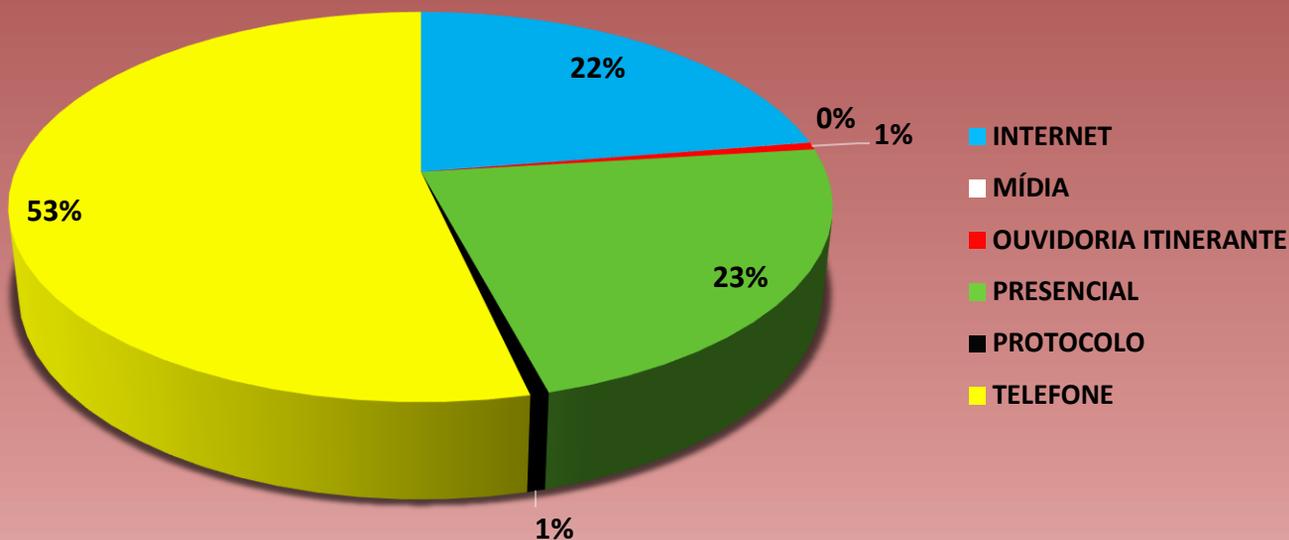
Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma aceleração natural nos meses de março no que se refere a quantidade de manifestações recebidas. Porém, no corrente ano, houve queda no mês de março devido as medidas de restrição e isolamento social adotadas pelo GDF para controle da pandemia de Covid-19.

As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde são o IGES-DF, que engloba as 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base e Hospital de Santa Maria, e o COMPLEXO REGULADOR DO DISTRITO FEDERAL – CRDF, responsável pelos processos de agendamentos de consultas, exames e cirurgias.

Oportuno esclarecer que as demandas relacionadas aos Hospitais Regionais englobam serviços de saúde de outros níveis de atenção de seu território de cobertura como as Unidades Básicas de Saúde, Policlínicas, Centros de Atenção Psicossocial e outros serviços de referência.



CANAIS DE ATENDIMENTO



1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre
2017				2018				2019				2020





CANAIS DE ATENDIMENTO



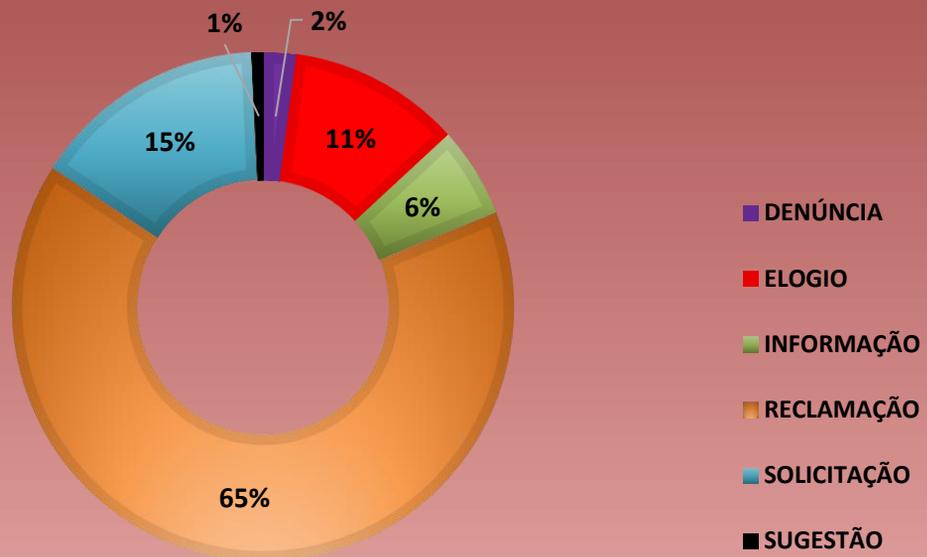
CANAL/CLASSIFICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	72,56%	40,60%	48,74%	28,25%	35,22%	57,30%
MÍDIA	0,00%	0,07%	0,00%	0,01%	0,05%	0,00%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,00%	1,45%	0,00%	0,51%	0,16%	4,49%
PRESENCIAL	13,91%	35,00%	19,94%	17,47%	11,47%	16,85%
PROTOCOLO	0,38%	0,22%	0,00%	0,32%	0,27%	0,00%
TELEFONE	13,16%	22,66%	31,32%	53,44%	52,83%	21,35%
Total Geral	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

O sistema OUV-DF, por meio da internet, vem sendo a segunda opção mais utilizada pelo cidadão para registrar suas manifestações na saúde. Importante salientar a diminuição dos registros dos tipos presencial e telefone. Os processos de call-center tiveram que ser alterados para regime de teletrabalho e houve também mudança na prestadora do serviço.

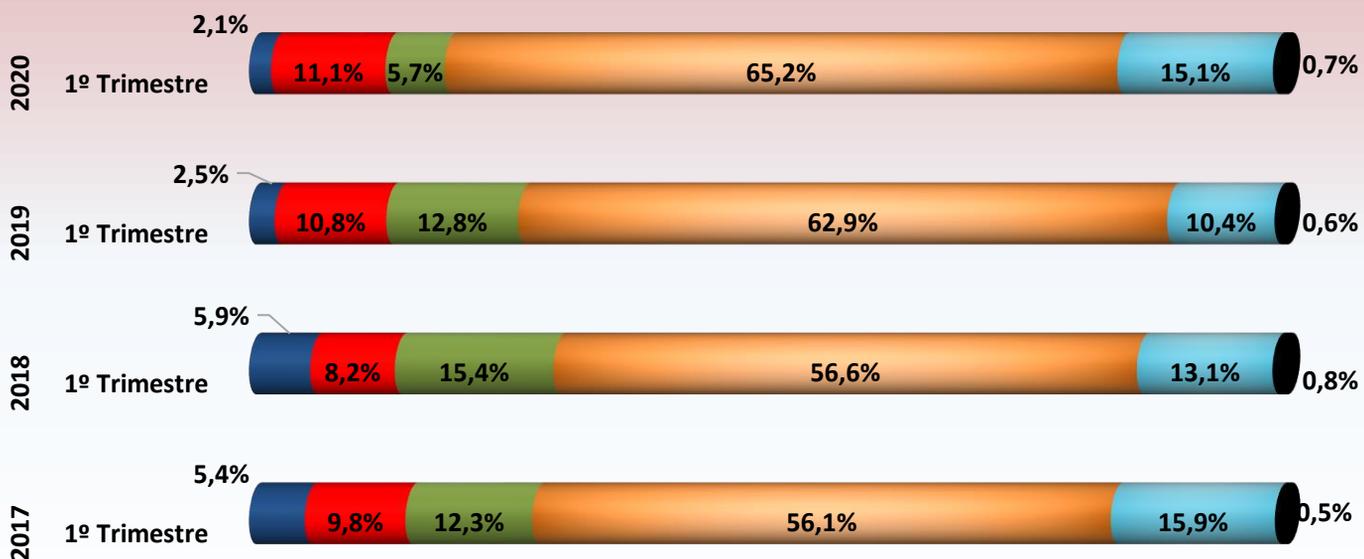
Vale observar o comportamento do usuário na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer Reclamação ou Solicitação de algum serviço eles preferem o uso do Telefone. Já para realizar um Denúncia, pedir Informação, fazer uma Sugestão, ou Elogio o canal preferido foi a Internet.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



COMPARATIVO DOS 1º TRIMESTRES



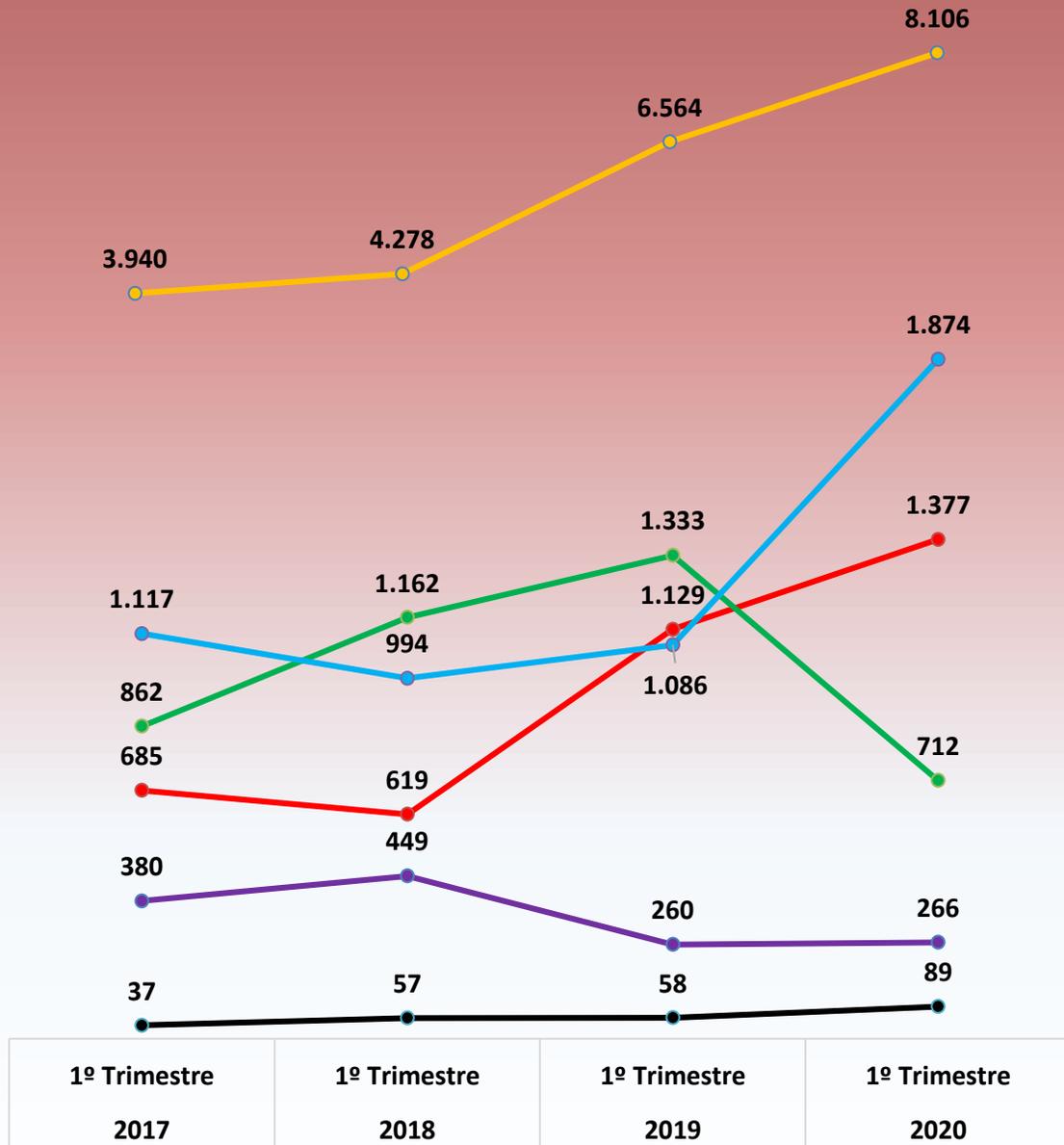


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

- RECLAMAÇÃO
- DENÚNCIA
- ELOGIO
- INFORMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 1º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 80% do total dos registros na ouvidoria.

Observamos que as demandas do tipo DENÚNCIA e INFORMAÇÃO sofreram queda, de forma proporcional, em 2020 em relação aos outros trimestres analisados. As demandas do tipo SUGESTÃO se mantiveram estáveis. Para os demais tipos de classificação tivemos aumento tanto de 2019 para 2020, bem como de 2017 a 2020.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 106% do 1º trimestre de 2017 x 1º trimestre de 2020. Em seguida o ELOGIO teve um aumento de 101% na mesma relação de períodos.

É notório que o sistema de Ouvidoria está cada vez mais fortalecido uma vez que o cidadão utiliza a ferramenta em busca dos seus direitos e de ter voz ativa na gestão de serviços públicos.





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Sobre as RECLAMAÇÕES e ELOGIOS vale à pena observar que o aumento de 106%, 101% são maiores que crescimento do total das demandas de 77% em relação ao 1º trimestre de 2017.

Diante das análises concluímos que a população do DF tem utilizado mais o sistema de ouvidoria para se comunicar com a SES-DF e efetivar sua participação social, o que reforça a função da ouvidoria como intermediadora entre o governo e sua população.

No entanto, todos os tipos de classificação de manifestações apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção do número de DENÚNCIAS e INFORMAÇÕES, que obtiveram queda. Isso se deve ao fato da SES apresentar uma transparência ativa mais atualizada, suprimindo com isso a necessidade do cidadão.





UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



OUIDORIA
www.ouv.df.gov.br

ELOGIO



RECLAMAÇÃO





UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

DENÚNCIA

USCOR - UNIDADE SETORIAL DE CORREÇÃO
ADMINISTRATIVA



COMPLIANCE - IGES-DF



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

DIVAL - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA
AMBIENTAL



COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF



SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE



INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM
SAÚDE - IGES-DF



HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC





UNIDADES

MAIS DEMANDADAS

POR CLASSIFICAÇÃO

INFORMAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



SUGESTÃO





UNIDADES

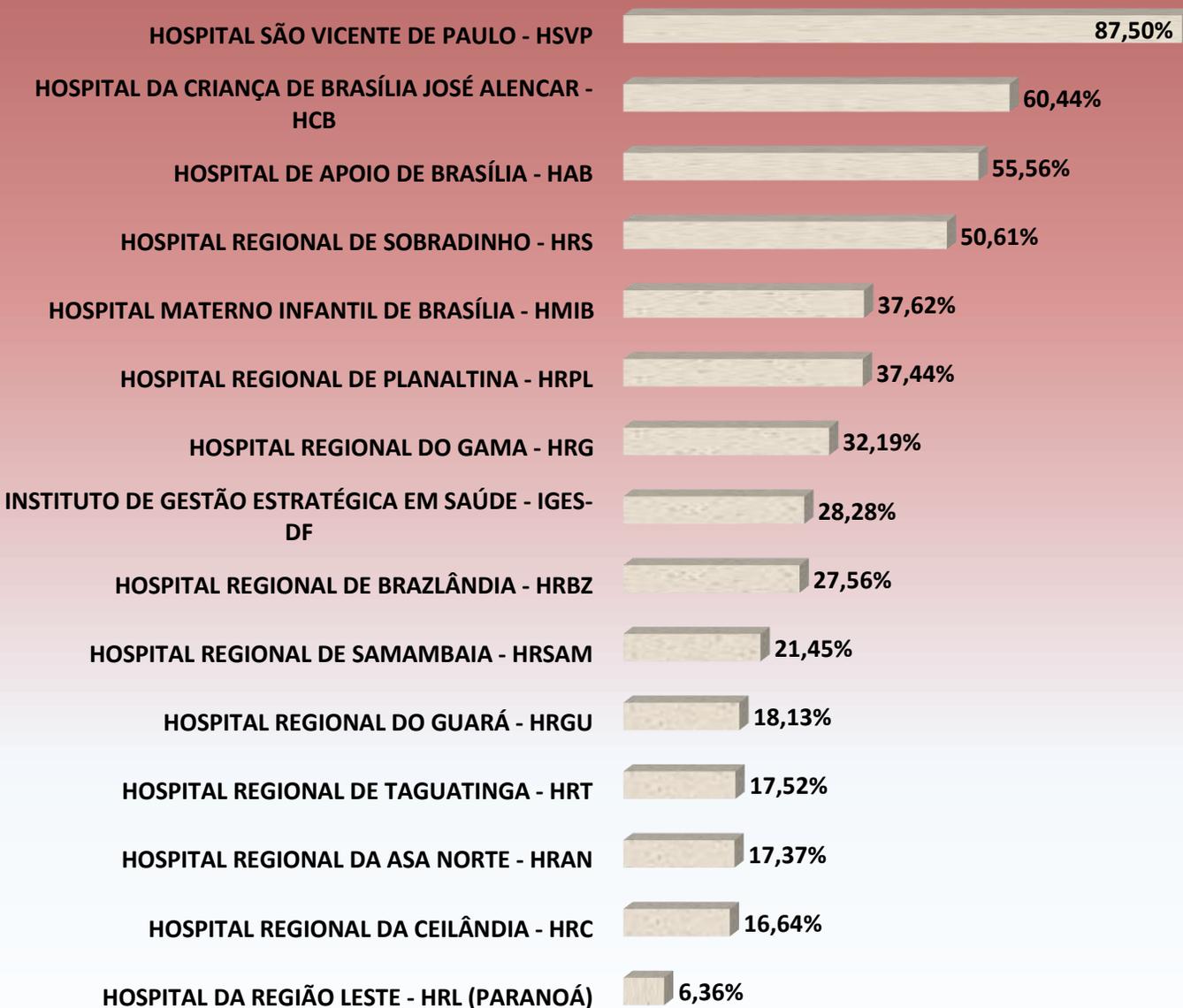
MAIS DEMANDADAS

POR CLASSIFICAÇÃO

PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





UNIDADES

MAIS DEMANDADAS

POR CLASSIFICAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

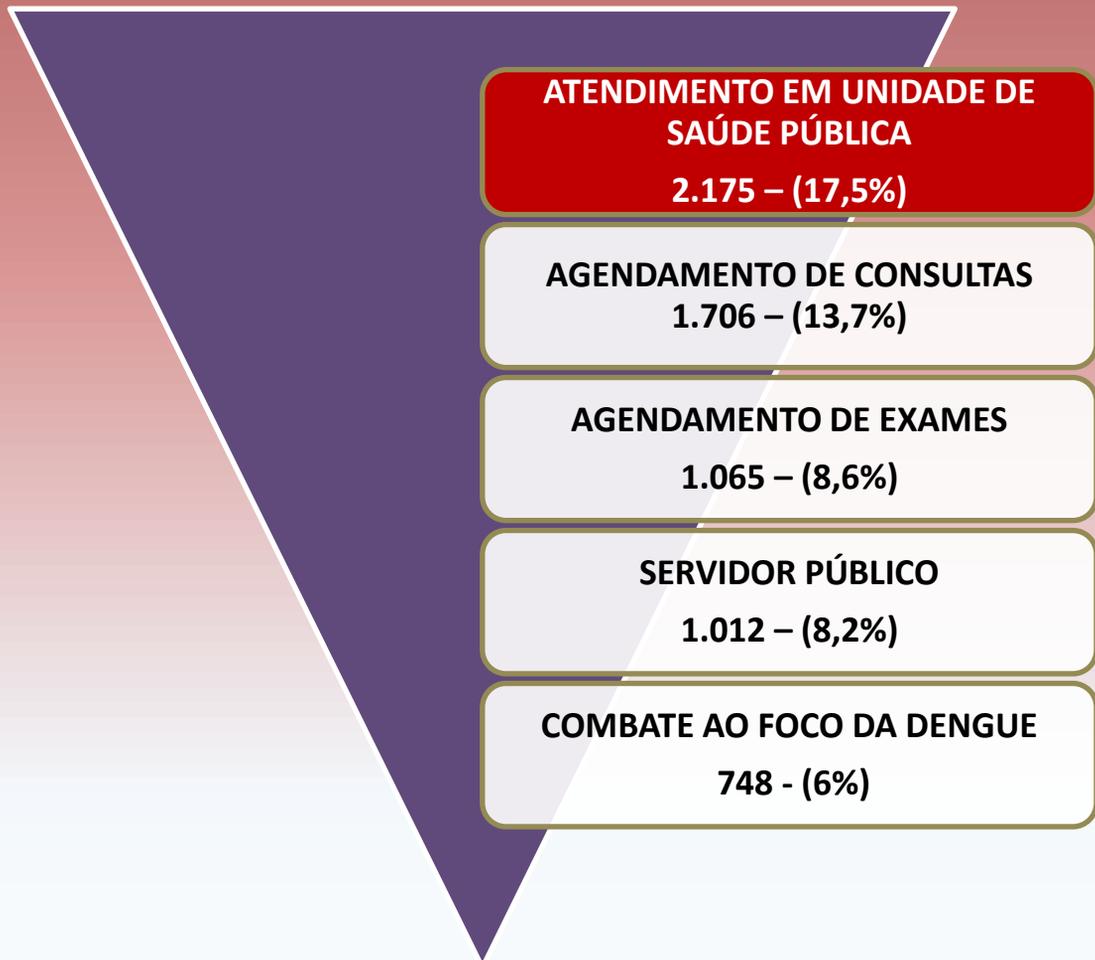
O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS e RECLAMAÇÕES no 1º trimestre de 2020. O Complexo Regulador concentra o maior número de pedidos de INFORMAÇÃO, principalmente de usuários em busca de dados de agendamento de serviços. Já a DIRETORIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL – DIVAL é a mais demandada em SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS, devido ao seu caráter de prevenção de doenças e controle/combate a proliferação de vetores e animais peçonhentos. Já as manifestações de SUGESTÕES, a SAIS – Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde – foi o setor mais demandado, principalmente sobre a temática da epidemia Covid-19.

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente as RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital São Vicente de Paulo - HSVP recebe em média 8,7 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital da Criança de Brasília - HCB e Hospital de Apoio de Brasília - HAB como as unidades com os melhores índices no 1º Trimestre de 2020.





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Reclamação

- Atendimento em unidade de saúde pública: **1.623 – 20%**
- Agendamento de Consultas: **1.188 – 14,7%**
- Agendamento De Exames : **687 – 8,5%**
- Agendamento de Cirurgias: **443 – 5,47%**
- Combate ao foco da dengue : **442 – 5,42%**



Solicitação

- Combate ao foco da dengue : **303 – 16,2%**
- Agendamento de consultas : **244 – 13%**
- Agendamento de exames : **202 – 10,8%**
- Equipamento hospitalar: **152 – 8,1%**
- Problemas com animais sinantrópicos : **127 – 6,8%**



Denúncia

- Servidor Público: **171 – 64,3%**
- Atendimento Médico: **39 – 14,7%**
- Atendimento de profissionais de saúde não médicos: **10 – 3,8%**
- Assédio moral no Serviço Público **7 – 2,6%**
- Descumprimento de carga horária de servidor da saúde: **3 – 1%**



ASSUNTOS

MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

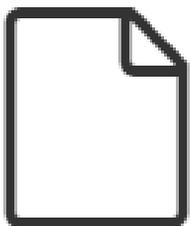


OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



Elogio

- Servidor Público: 508 – **36,9%**
- Atendimento em unidade de saúde pública: 476 – **34,6%**
- Atendimento Médico : 169 – **12,3%**
- Atendimento Em Urgência , Emergência : 50 – **3,6%**
- Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF : 29 – **2,1%**



Informação

- Agendamento de Consultas: 273 – **38,3%**
- Agendamento de Exames: 176 – **24,7%**
- Agendamento de Cirurgias: 105 – **14,7%**
- Atendimento em Unidade de Saúde Pública: 22 – **3,1%**
- Trabalho: 15 – **2,1%**



Sugestão

- Atendimento em unidade de saúde pública : 27 – **30,3%**
- Serviço prestado por Órgão/Entidade do GDF : 7 – **7,9%**
- Vacina Popular: 5 – **5,6%**
- Vigilância Epidemiológica: 5 – **5,6%**
- Material e insumos hospitalares: 4 – **3,3%**





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal continua sendo ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE, com 17,5% do total de manifestações. Neste 1º Trimestre de 2020 houve aumento sensível nas manifestações de COMBATE AO FOCO DA DENGUE, 6% da demanda total de manifestações.

Nota-se que no ranking geral os agendamentos de consultas e exames ocupam os 2º, 3º lugar respectivamente e, somados, chegam a 20% das demandas da SES-DF. Isso indica a necessidade de fortalecimento nos processos de regulação, sua comunicação e transparência de informações para o usuário, uma vez que estes são os assuntos mais demandados por RECLAMAÇÃO e INFORMAÇÃO.

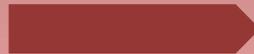
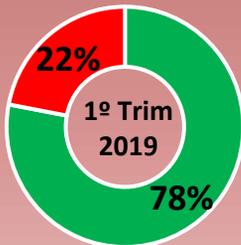
O assunto SERVIDOR PÚBLICO obteve o maior índice de ELOGIOS, 36,9%, seguido por ATENDIMENTO NAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE com 34,6%. SERVIDOR PÚBLICO é o assunto mais demandado quando se trata de DENÚNCIA, com 64,3%.





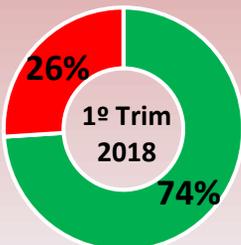
8

Prazo médio de resposta (em dias)



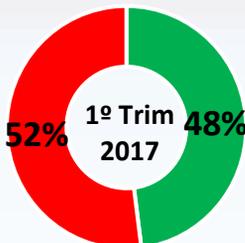
13

Prazo médio de resposta (em dias)



16

Prazo médio de resposta (em dias)



37

Prazo médio de resposta (em dias)

■ NO PRAZO ■ FORA DO PRAZO





PRAZOS



Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressalta que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

A Secretaria de Saúde, no 1º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 8 dias. Isso é 25% inferior a média geral do GDF, 12 dias, no ano de 2019 e tempo 60% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade dos técnicos em regime de tele-trabalho contribui para este resultado.

Ainda, vale destacar a diminuição das respostas emitidas fora do prazo. No 1º trimestre de 2020 esse índice chegou ao mais baixo registrado, apenas 2%. Em 2017, no respectivo período, o índice alcançou 52%.

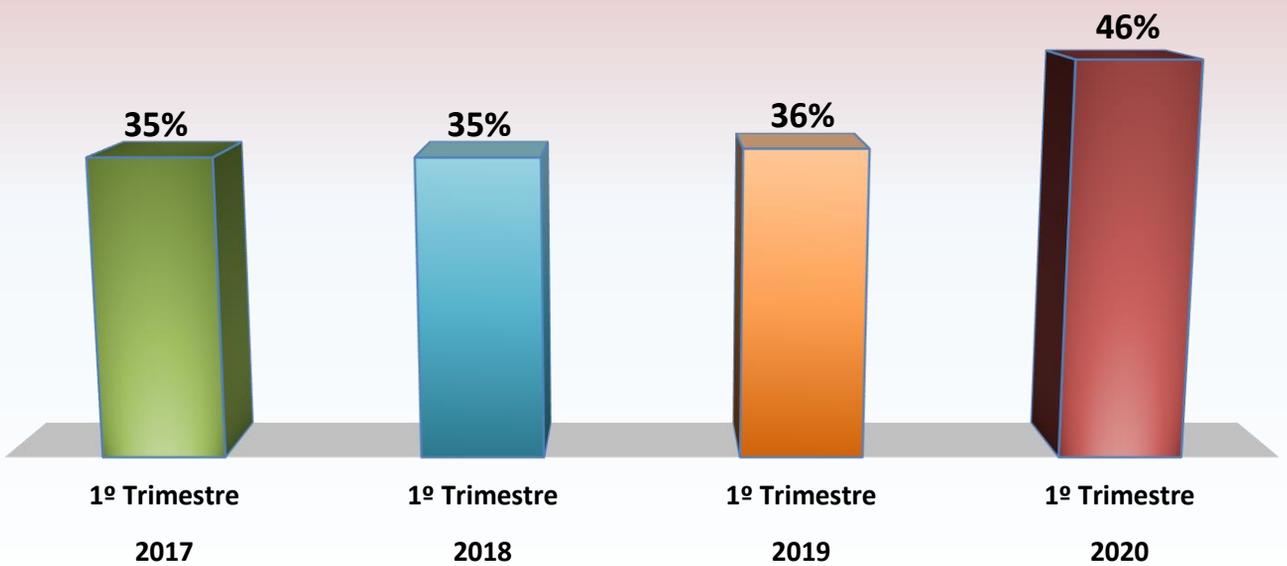
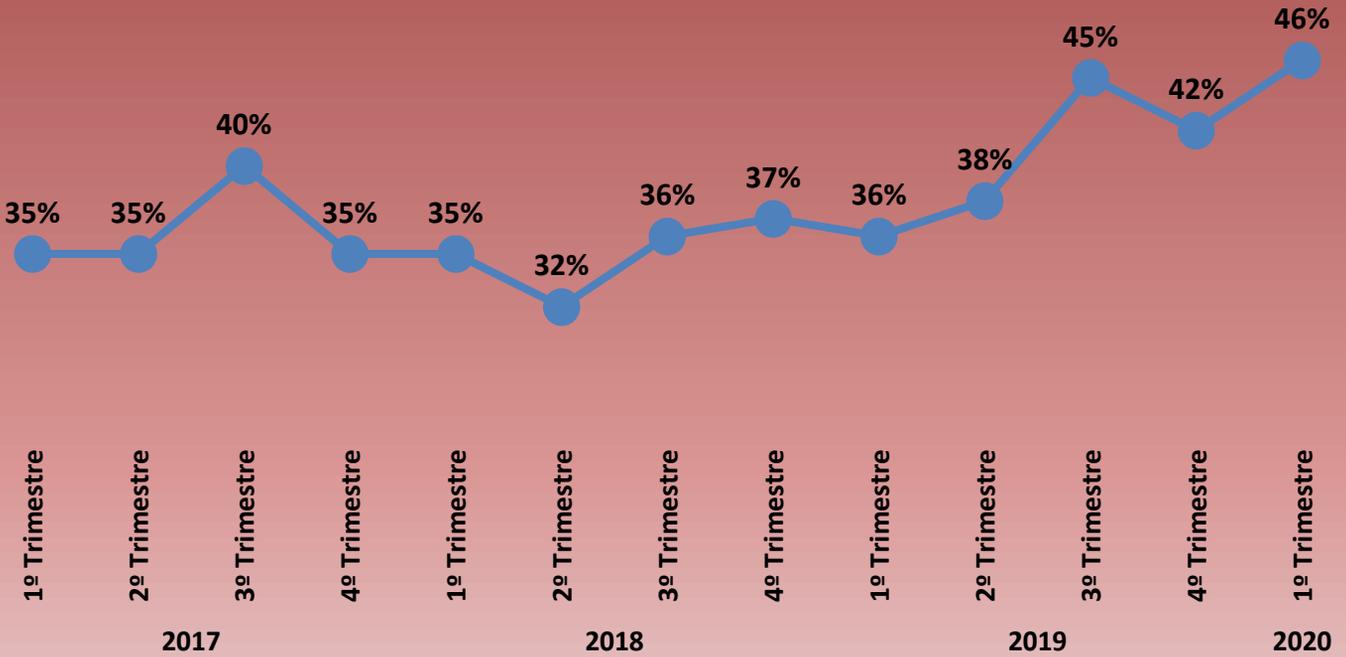




RESOLUTIVIDADE

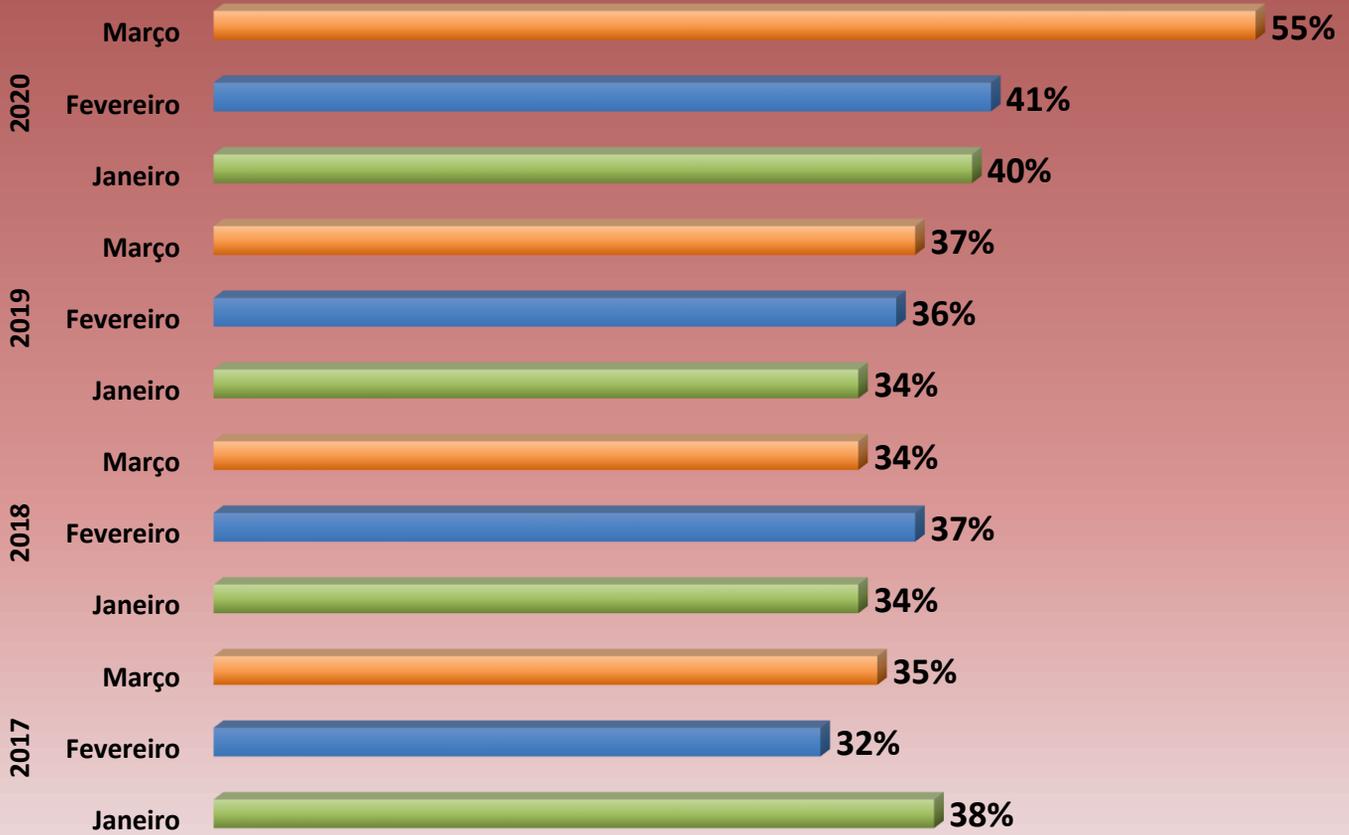


Meta: 50%





RESOLUTIVIDADE

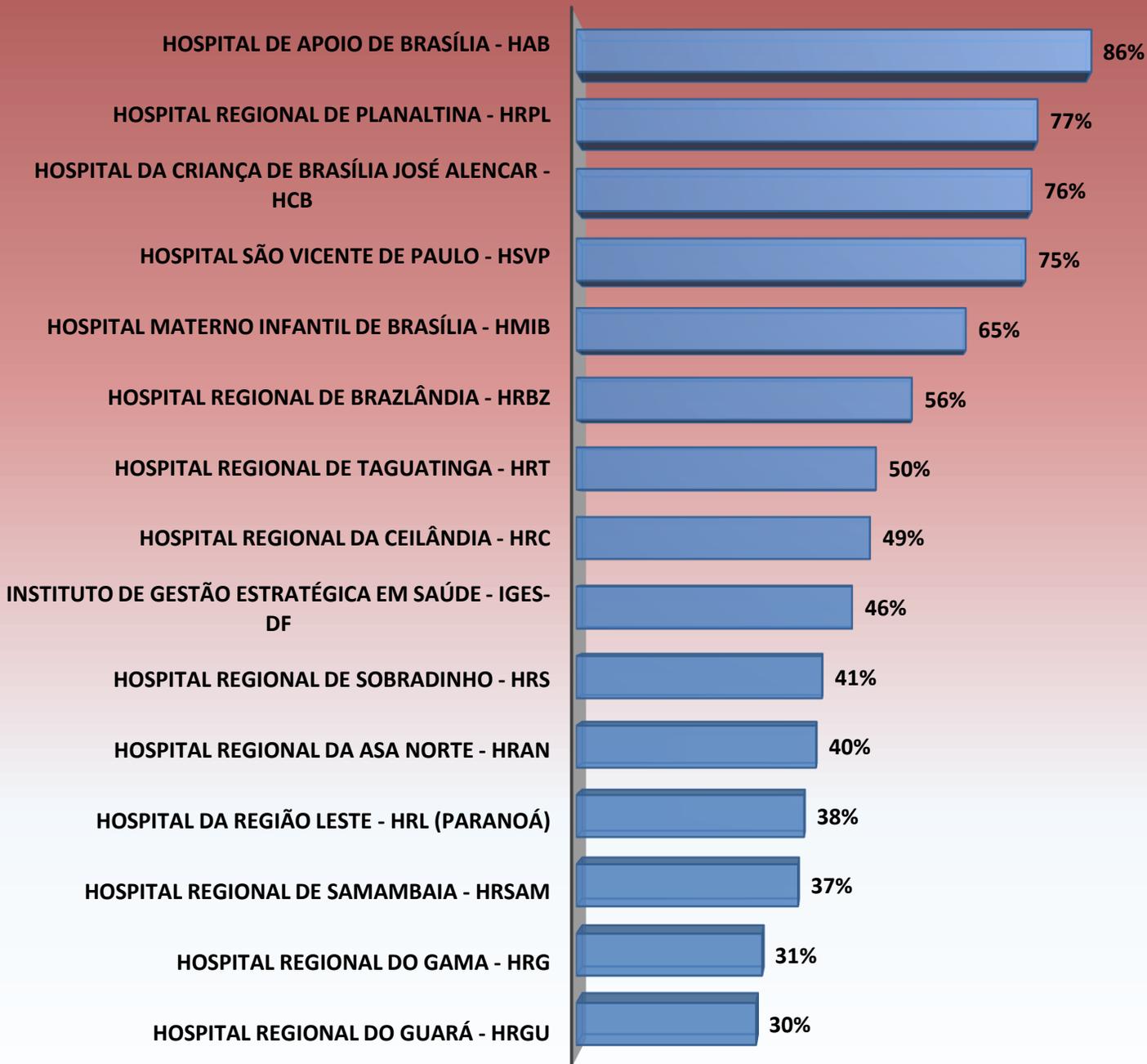




RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS



OUIDORIA
www.ouv.df.gov.br





RESOLUTIVIDADE



A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta é o próprio demandante quem finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Este indicador é dinâmico e sofre atualizações na medida em que os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas em períodos anteriores, pois não existe prazo para que a avaliação do demandante ocorra.

A meta estipulada para os órgãos do Governo do Distrito Federal para o ano de 2020 é de 50% de resolutividade e inclui a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Esta Secretaria obteve um patamar de 46% de resolutividade, um aumento de 4 pontos percentuais frente ao trimestre anterior. No entanto, se for considerado apenas o mês de março de 2020, a Ouvidoria da Saúde alcançou uma resolutividade de 55%. Nesse sentido, existe uma tendência quanto à aproximação do índice de resolutividade atual à meta definida para o ano.

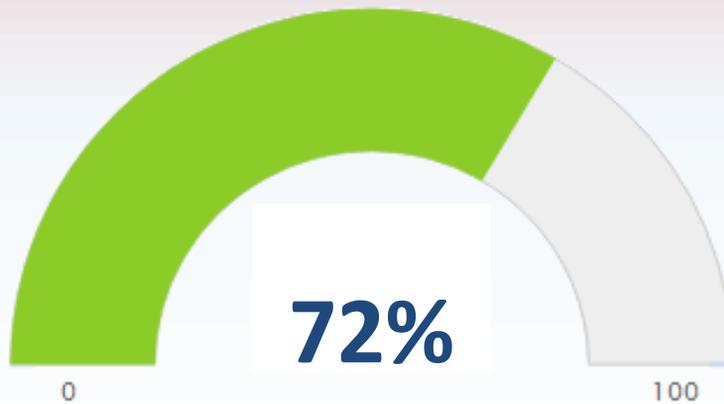
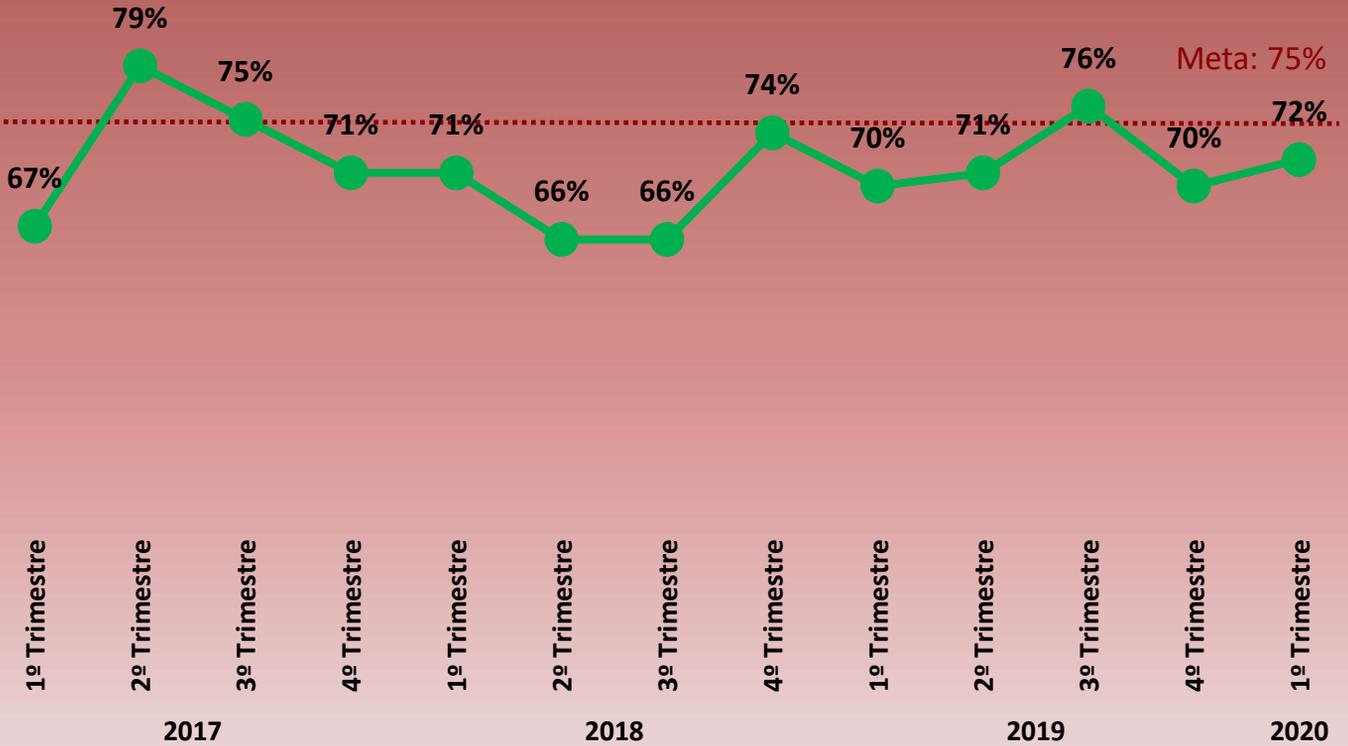




SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Pontua-se que no 1º trimestre do ano de 2020 o indicador atingiu sua melhor marca quando comparamos com o 1º trimestre dos anos de 2017, 2018 e 2019.

Com o intuito de manter essa crescente, a Unidade Setorial de Ouvidoria desenvolveu e está aplicando o projeto denominado “+ Qualidade”, o qual possui o objetivo de melhorar a qualidade da resposta ao cidadão, por meio do monitoramento diário das manifestações.

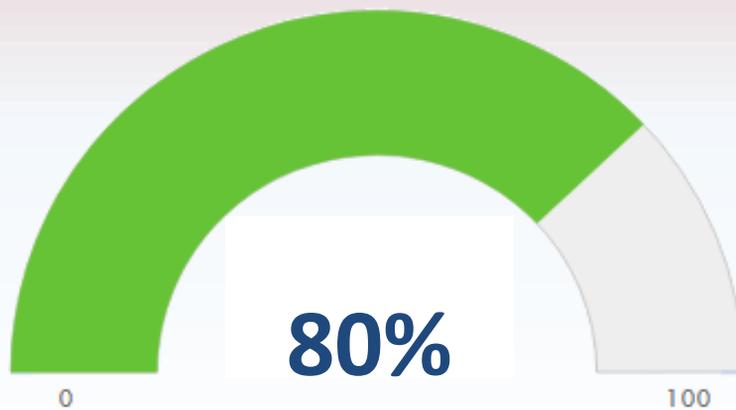
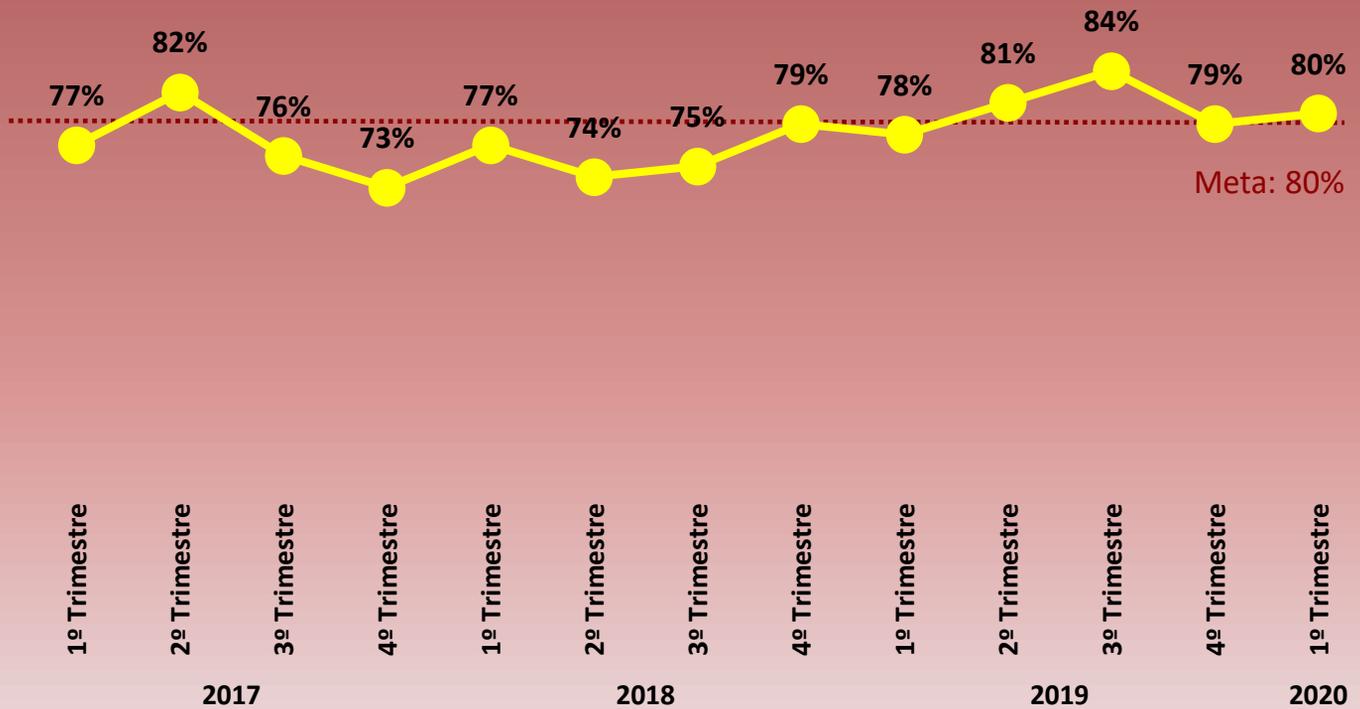




RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomenda a outros este serviço.

Importante ressaltar que, dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais. Uma outra análise, ao se comparar os indicadores da pesquisa de satisfação, consiste na percepção de que uma parcela dos usuários, apesar de relatarem insatisfação com os serviços de Ouvidoria, recomendam os serviços por ela oferecidos. O índice de recomendação para o ano é de 80% e foi alcançado pela Ouvidoria da Saúde.



A Ouvidoria da Saúde também recebe as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde. No 1º trimestre de 2020 foram tratadas 560 manifestações (menos de 5% do OUVDF) com as seguintes tipologias:



Elogio – 25 manifestações



Reclamação – 222 manifestações



Informação – 28 manifestações



Solicitação – 226 manifestações



Sugestão – 9 manifestações



Denúncia – 50 manifestações



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ~ e~SIC



O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.



Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitação de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal. No 1º trimestre de 2020 foram 209 solicitações, quantidade 22% menos do que as registradas no trimestre anterior. Dentre essas 209 solicitações, 40 sofreram recurso, que ocorre quando o cidadão não considera completo o atendimento de sua solicitação inicial.





CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 1º trimestre de 2020 demonstrando ascensão em todos os indicadores, o que demonstra proximidade quanto as metas estabelecidas para o final do exercício de 2020.

Cumpramos ressaltar que houve queda no registro de manifestações a partir da segunda metade do mês de março devido as medidas de isolamento social para proteção da população frente a pandemia do COVID-19. A exemplo disso, a modalidade de atendimento presencial foi suspenso temporariamente.

Ainda sim, os números apresentados estabelecem força, mantendo praticamente o mesmo volume do trimestre anterior, consolidando assim a confiança que os cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas recebidas, fica evidente o crescimento do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias da SES-DF.

A atual gestão da Ouvidoria da SES-DF, com apoio da Controladoria Setorial de Saúde, prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade dos técnicos e ouvidorias seccionais.





EQUIPE



Controladoria Setorial da Saúde

Márcio Bruno Carneiro Monteiro
Controlador Setorial

Unidade Setorial de Ouvidoria

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes
Chefe da Unidade

Adriana de Matos Sousa
Assessora

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque
Técnica Administrativa

Kellen Regina de Lima Batista
Técnica Administrativa

Lucas Marani Bahia Duca
Administrador

Gerência de Triagem e Controle de Qualidade GETRIC

Thyerys Araruna Almeida
Gerente

Ana Paula Costa da Hora
Técnica Administrativa

Bruno Franche de Azevedo
Técnico Administrativo

Giovanna Cunha Medeiros
Técnica Administrativa

Gonçalo Camargo de Lacerda
Técnico Administrativo

Kalló Antunes da Silva
Técnica Administrativa

Leina Souza de Oliveira
Técnica Administrativa

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias GEACO

Alessandro Sá Araújo
Gerente

André Luiz Silva Rezende
Técnico Administrativo

Alexandre de Lima Takami
Técnico Administrativo

Celi Barros de Oliveira
Telefonista

Elisangela Alves do Rêgo
Técnica Administrativa

Elaboração

Lucas Marani Bahia Duca
Administrador

Revisão compartilhada com a equipe.





www.saude.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



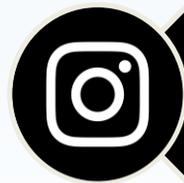
Central de Atendimento 162



twitter.com/secsaudedf?s=08



facebook.com/sesdistritofederal/



instagram.com/secsaudedf/