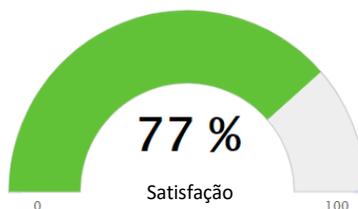


Resolutividade

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

Pesquisa de Satisfação

Os serviços de ouvidoria são avaliados através do preenchimento opcional de uma pesquisa que pode ser feita 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 3º 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 do Distrito Federal (SES-DF), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Os meses analisados foram Julho, Agosto e Setembro 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 e 2020. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 12/10/2020. Alguns índices da pesquisa de satisfação podem ser alterados ao longo do tempo.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Ranking das unidades mais demandadas.....8

Canais de atendimento.....10

Classificação das manifestações.....12

Unidades mais demandadas por classificação16

Assuntos mais demandados.....21

Prazos.....25

Resolutividade.....27

Pesquisa de satisfação.....31

Pesquisa de recomendação.....33

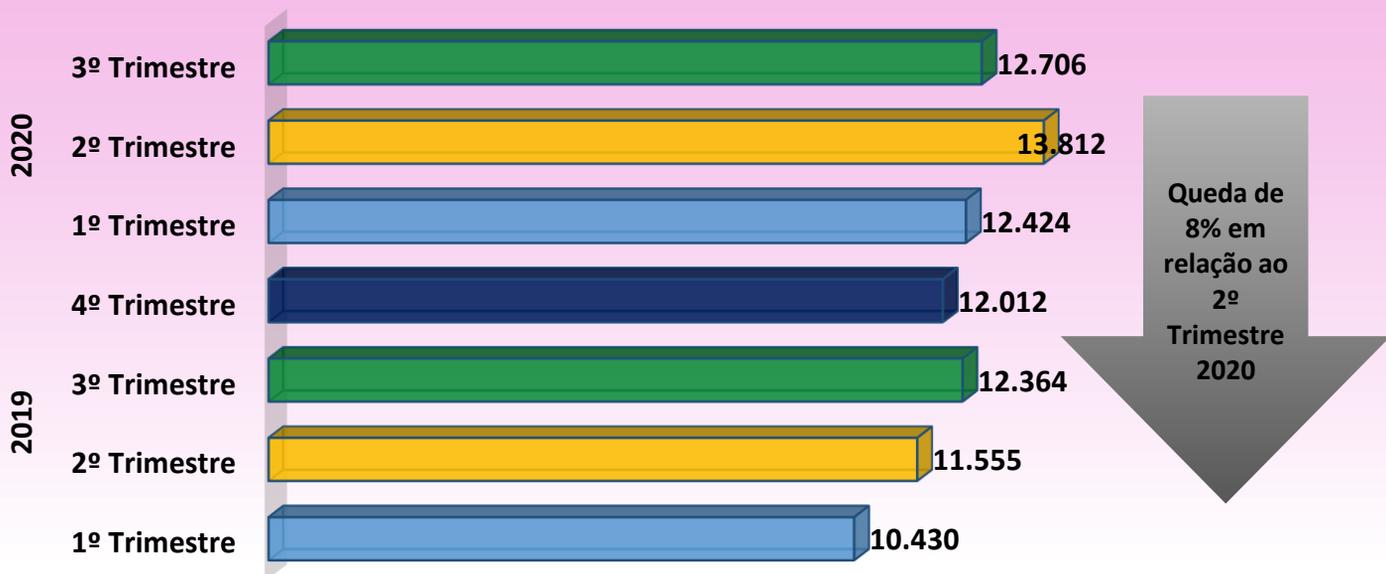
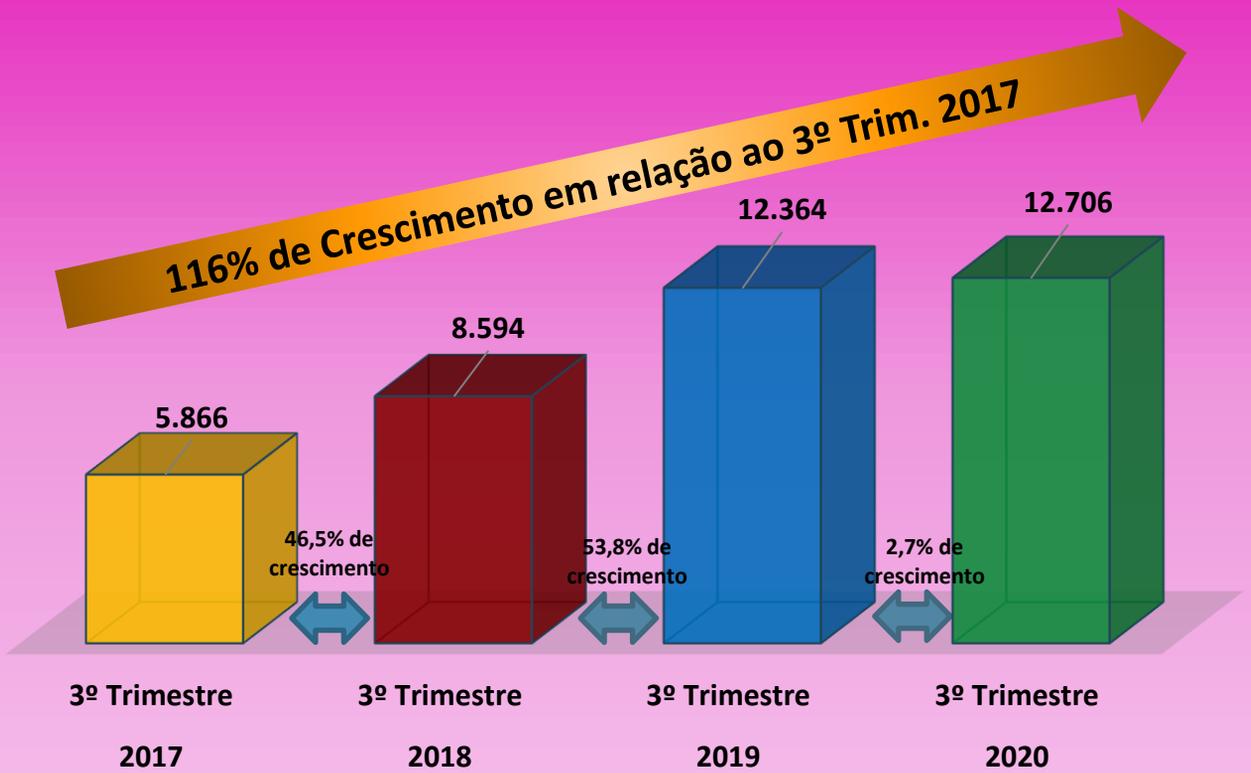
Ouvidor Sus.....35

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....36

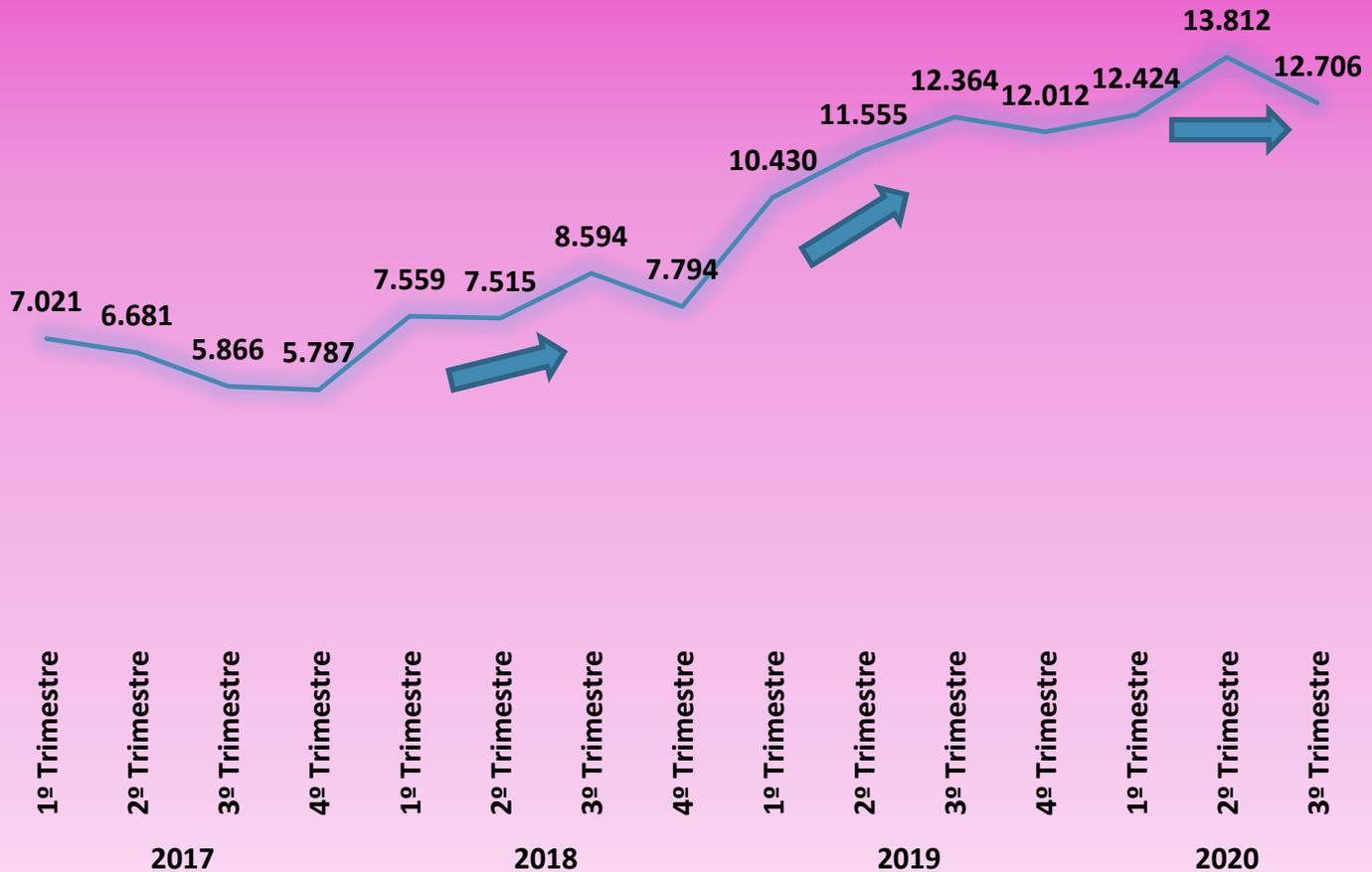
Conclusão.....37



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



No 3º trimestre o número total de manifestações retomou ao patamar do 1º trimestre, mantendo na casa de 12 milhares de demandas.





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no 3º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 116% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017. O número de 12.706 foi menor que o trimestre anterior, na ordem de 8 pontos percentuais.

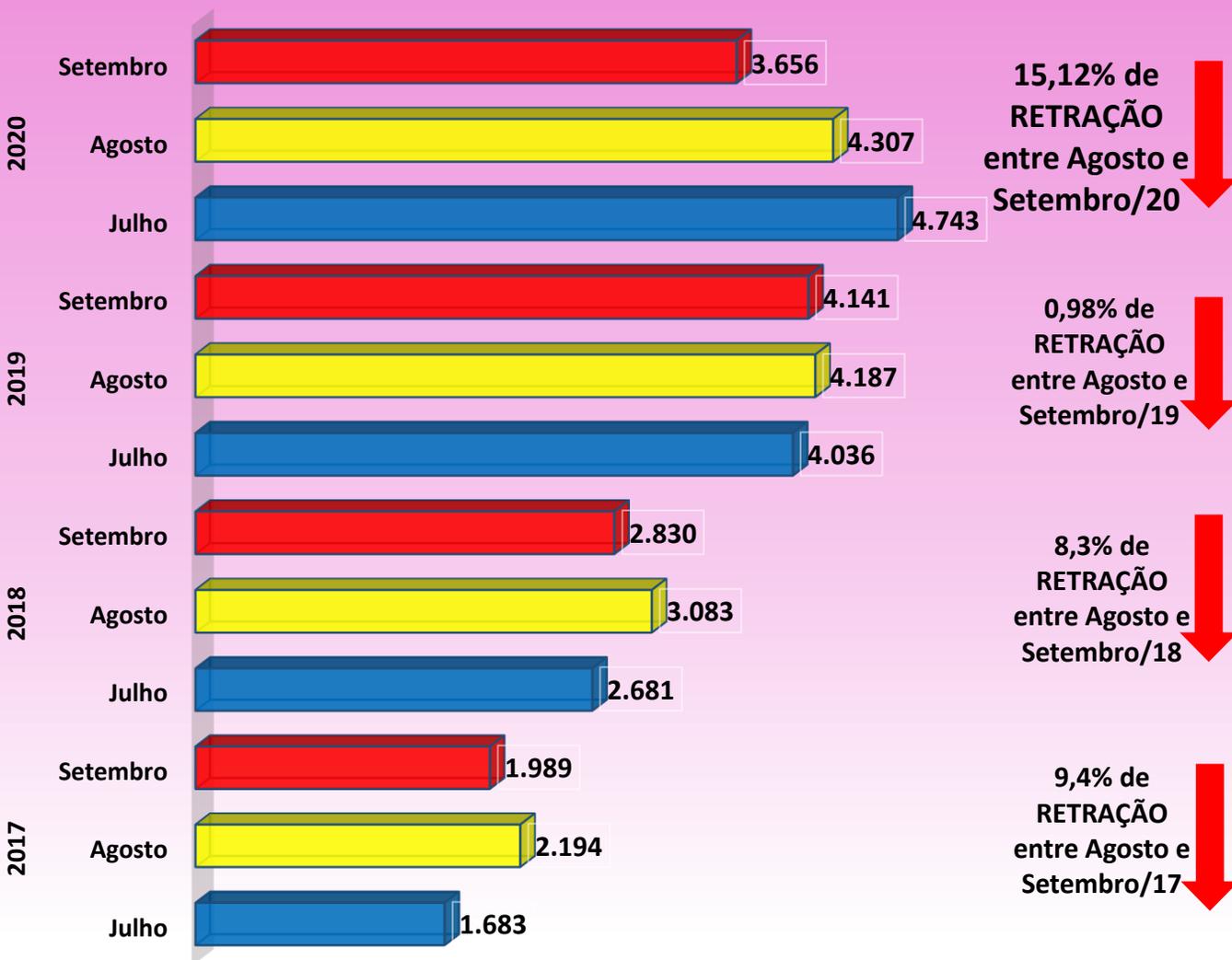
É importante destacar que desde o dia 17 do mês de março, iniciou-se, no âmbito do Distrito Federal, o procedimento de isolamento social devido a pandemia do COVID-19 e os atendimentos presenciais foram suspensos temporariamente. No entanto, os outros canais de atendimento disponíveis conseguiram absorver a demanda.

Ressalta-se que a cada 5 manifestações registrada pelo Sistema OUV-DF em todo Distrito Federal, UMA é recepcionada e tratada pela Secretaria de Saúde do DF.



TOTAL MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados históricos, o mês de SETEMBRO é um período de diminuição no registro de manifestações.



RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

3.566

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE -
IGESDF

1.333

HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN

849

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT

785

HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG

676

HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC

629

COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF

626

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU

483

GCEAF - GERÊNCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO
DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

459

HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM

425

* No âmbito da Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SVS: Diretoria de Vigilância Sanitária: 2.156 manifestações; Diretoria de Saúde do Trabalhador: 761 manifestações; Diretoria de Vigilância Ambiental: 590 manifestações; Diretoria de Vigilância Epidemiológica: 20 manifestações e Lacen: 35 manifestações.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

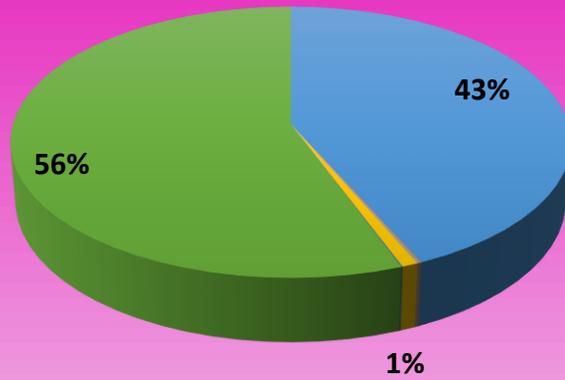
Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de JULHO, AGOSTO e SETEMBRO de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma desaceleração natural nos meses de SETEMBRO no que se refere a quantidade de manifestações recebidas.

Porém, no mês do corrente ano, esta queda foi mais evidente, podendo ser causa a diminuição das demandas da sociedade no que tange as medidas de prevenção e promoção à saúde relacionada a pandemia de Covid-19.

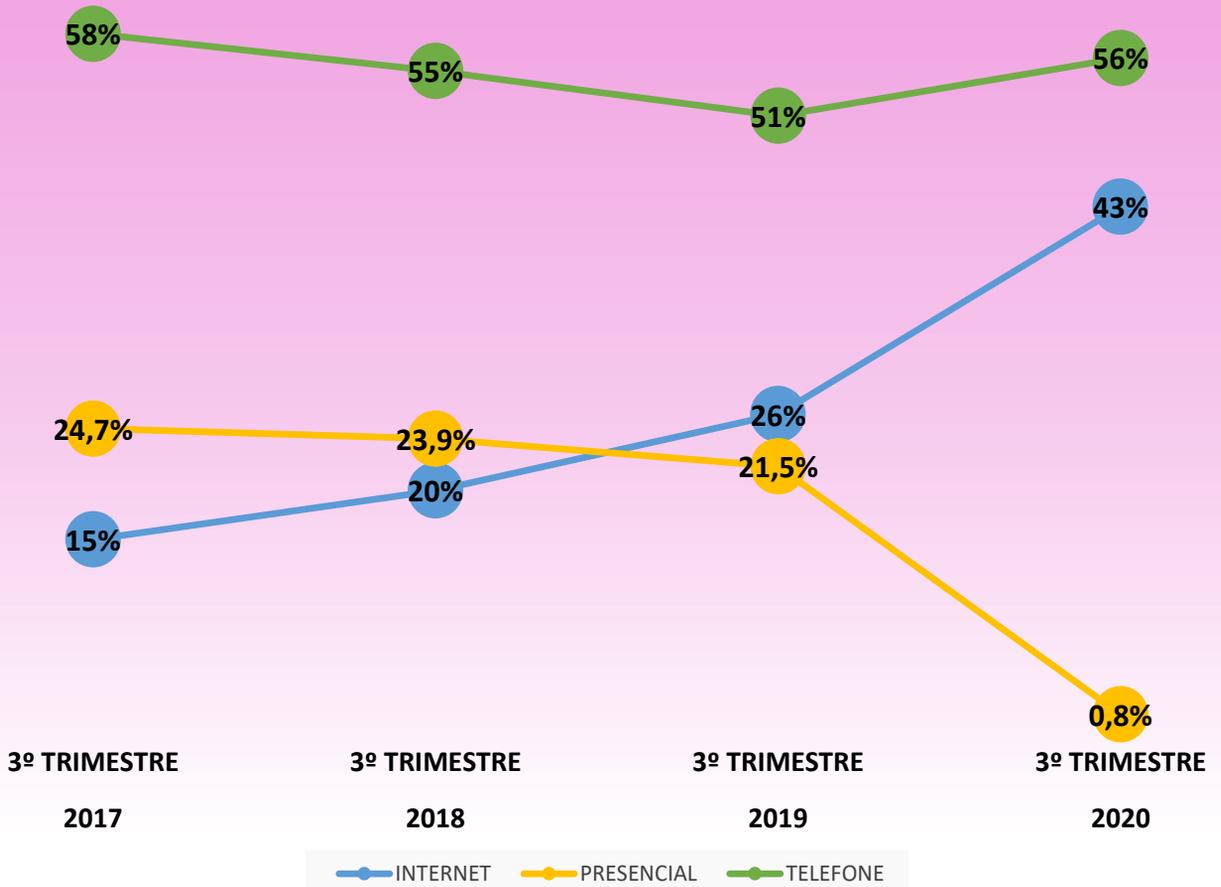
As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e, o Hospital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



CANAIS DE ATENDIMENTO



- INTERNET
- PRESENCIAL
- TELEFONE

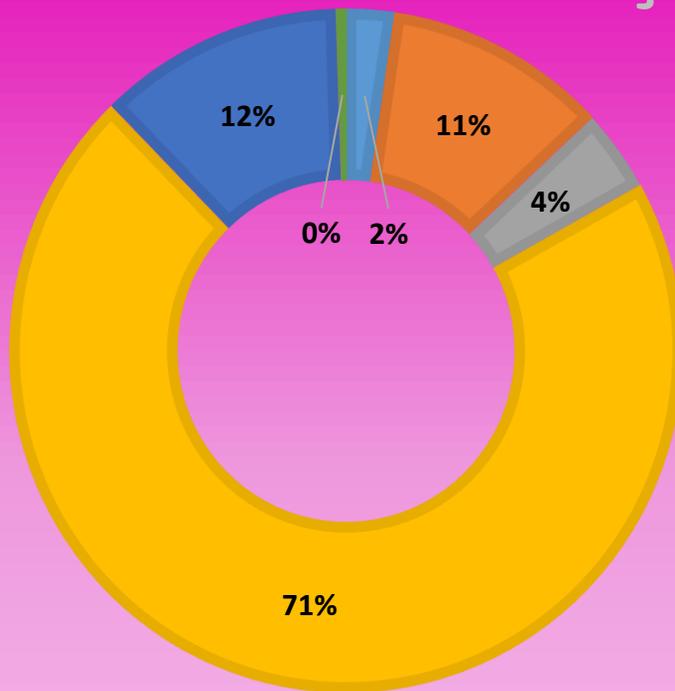


CANAIS DE ATENDIMENTO

Os principais canais de atendimento foram a Central Telefônica do GDF, o 162, e o sistema Ouv-DF acessado pela INTERNET. Os canais de atendimento presenciais continuam suspensos temporariamente, atendendo às recomendações de prevenção da pandemia do Covid-19.

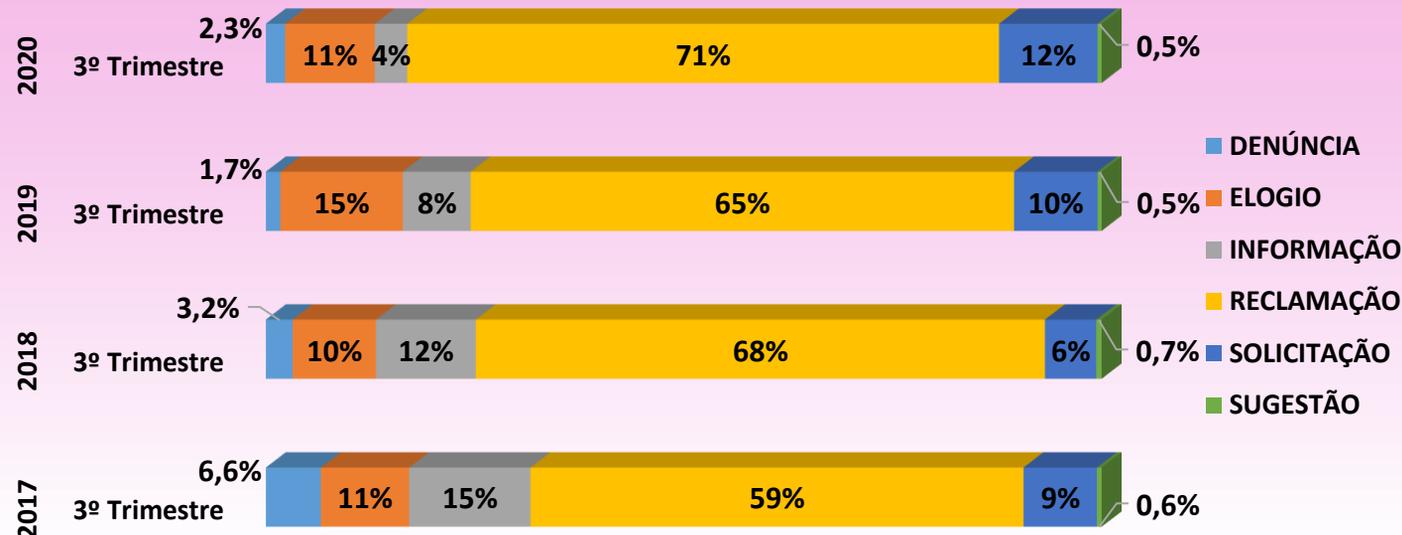
Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer reclamação, solicitação, informação ou elogio de algum serviço eles preferem o uso do Telefone. Já para realizar uma denúncia ou uma sugestão, o canal preferido é a Internet.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

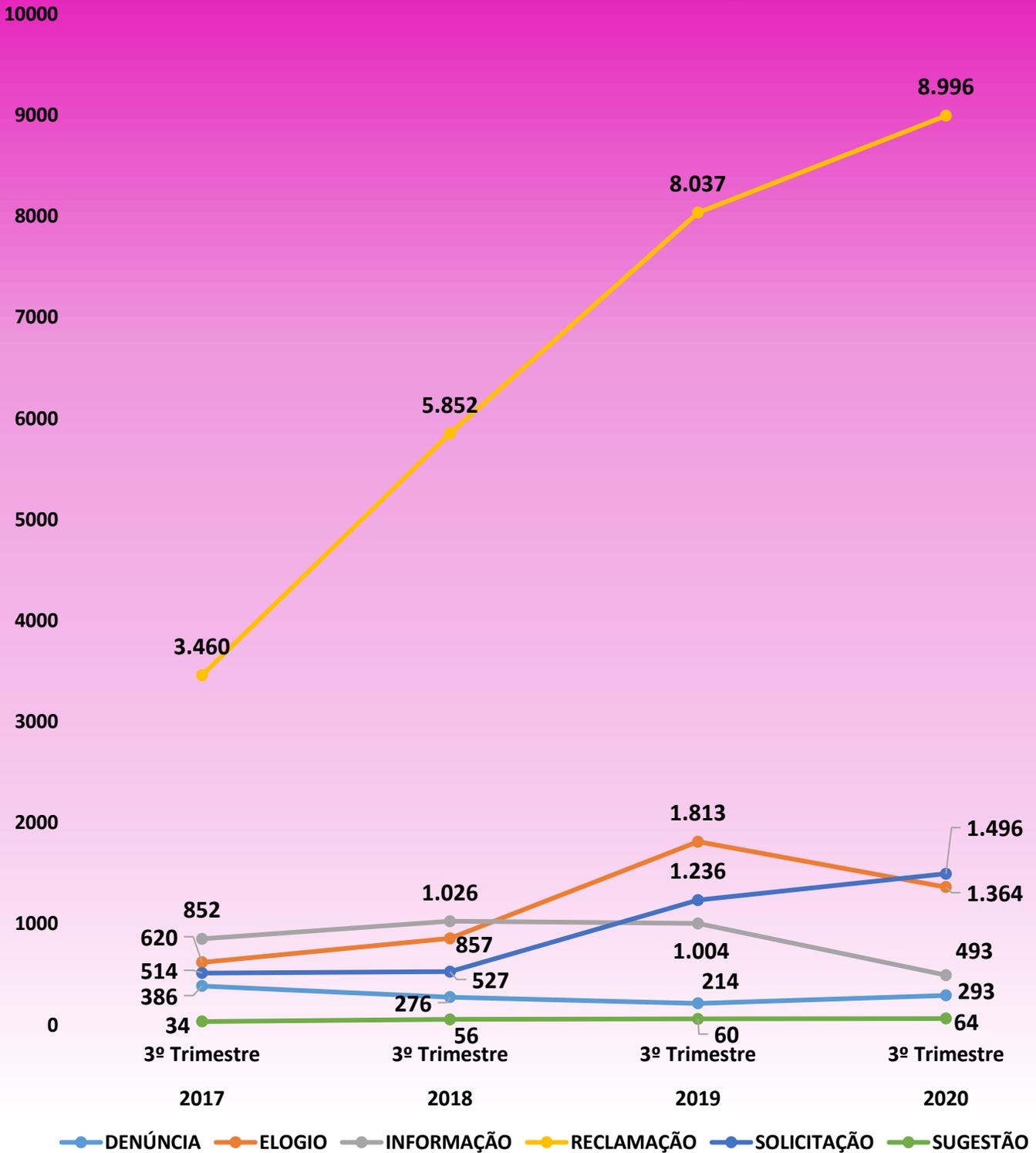


- DENÚNCIA
- ELOGIO
- INFORMAÇÃO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

COMPARATIVO DOS 3º TRIMESTRES 2017/2020



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 3º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 83% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda significativa em 2020, somando 15% das demandas. Em 2017, o índice ultrapassava o percentual de 26%.

Vale ressaltar que a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 191% na relação 3º trimestre de 2017 x 3º trimestre de 2020. Em seguida a RECLAMAÇÃO teve um aumento de 160% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O aumento de 2017 a 2020 foi de 116% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 160% e SOLICITAÇÃO 191%, percentual superior ao total de manifestações.

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 dos serviços públicos.

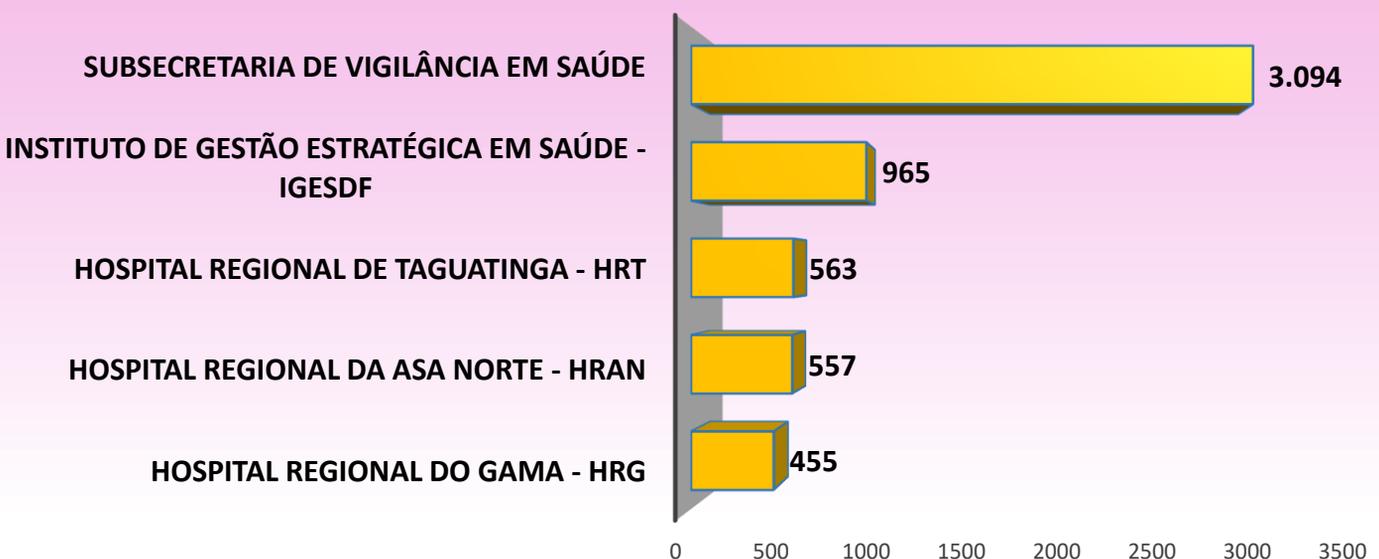
No entanto, todas as tipologias de manifestações de ouvidoria apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção das DENÚNCIAS e INFORMAÇÕES, que obtiveram queda. Isso se deve ao fato da SES apresentar uma transparência ativa mais atualizada, suprimindo com isso as informações apresentadas ao cidadão.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO



RECLAMAÇÃO

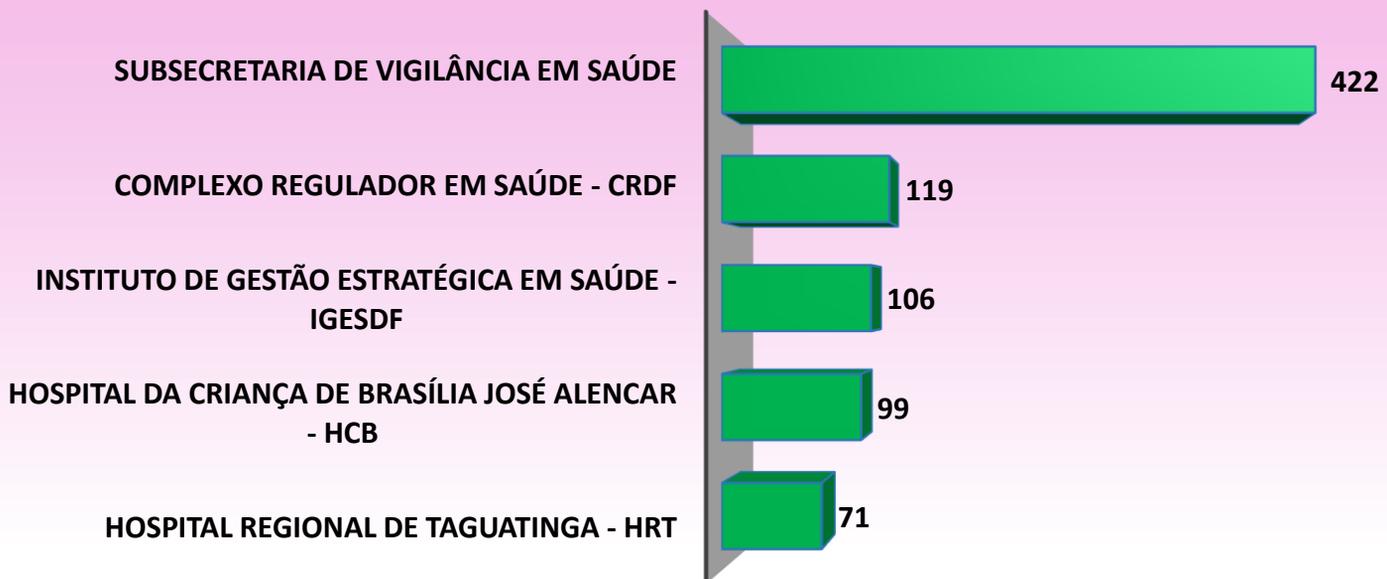


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

INFORMAÇÃO

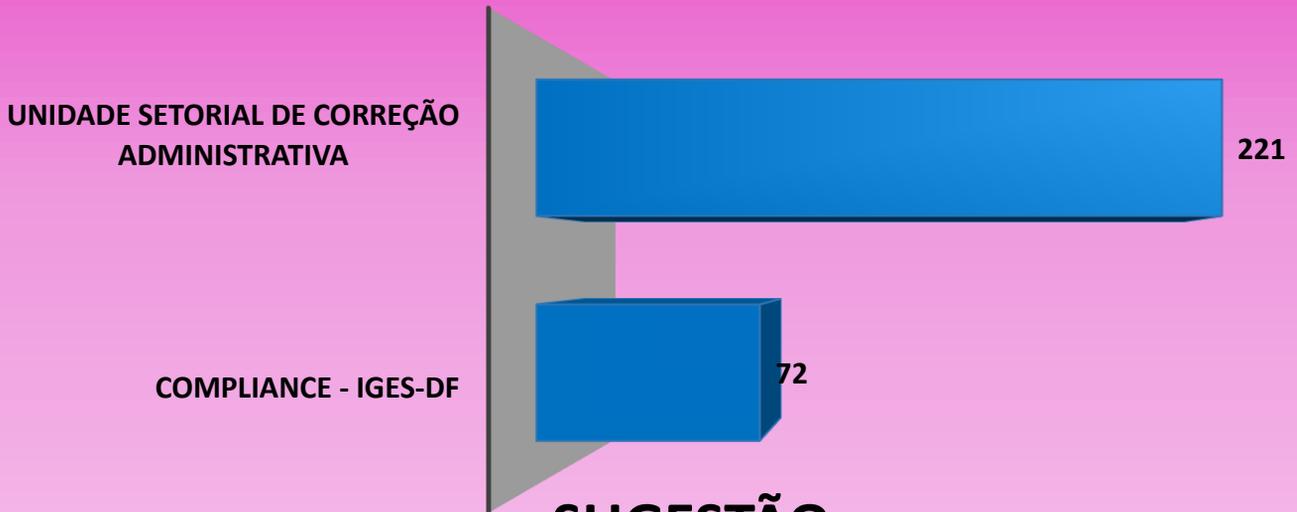


SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

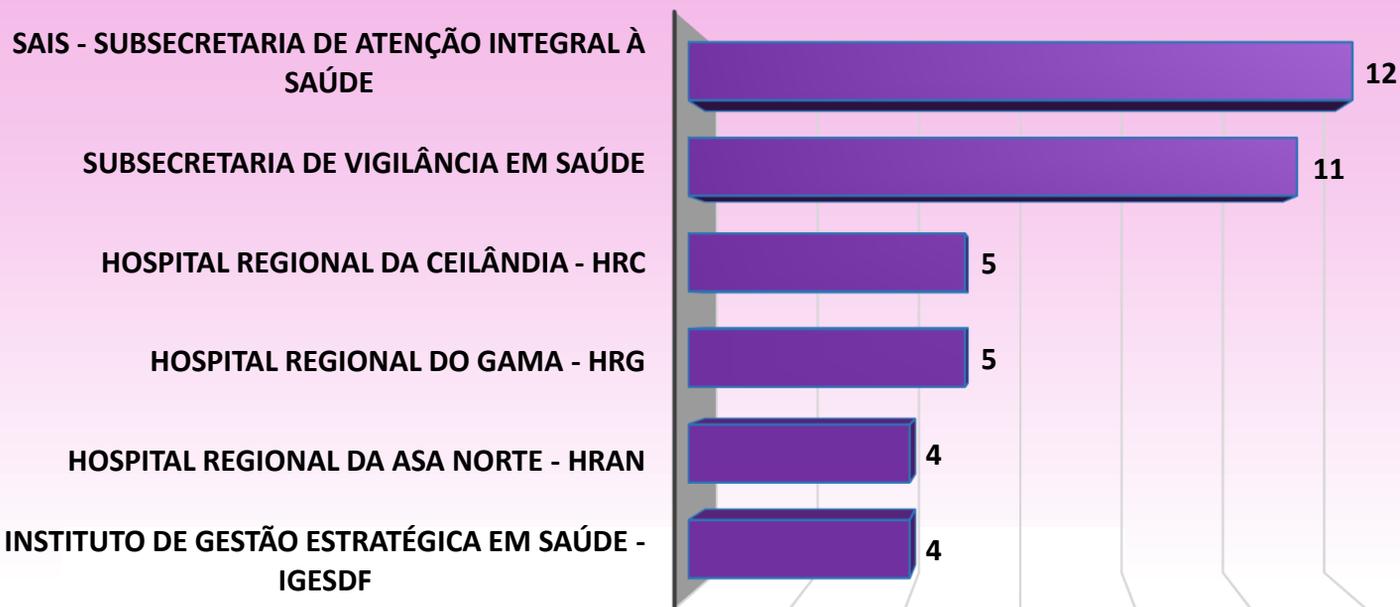


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

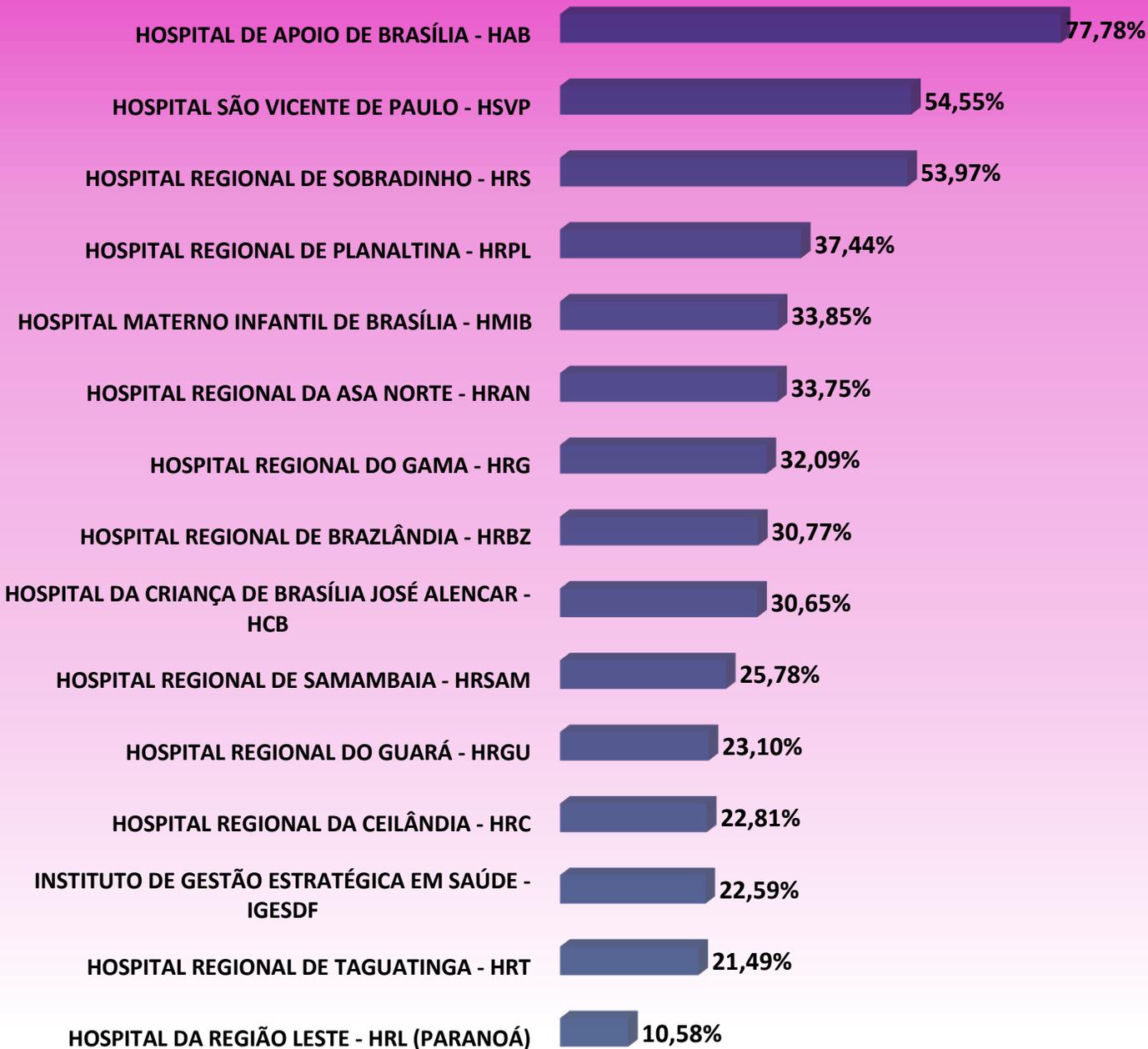
DENÚNCIA



SUGESTÃO



MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO %





UNIDADES



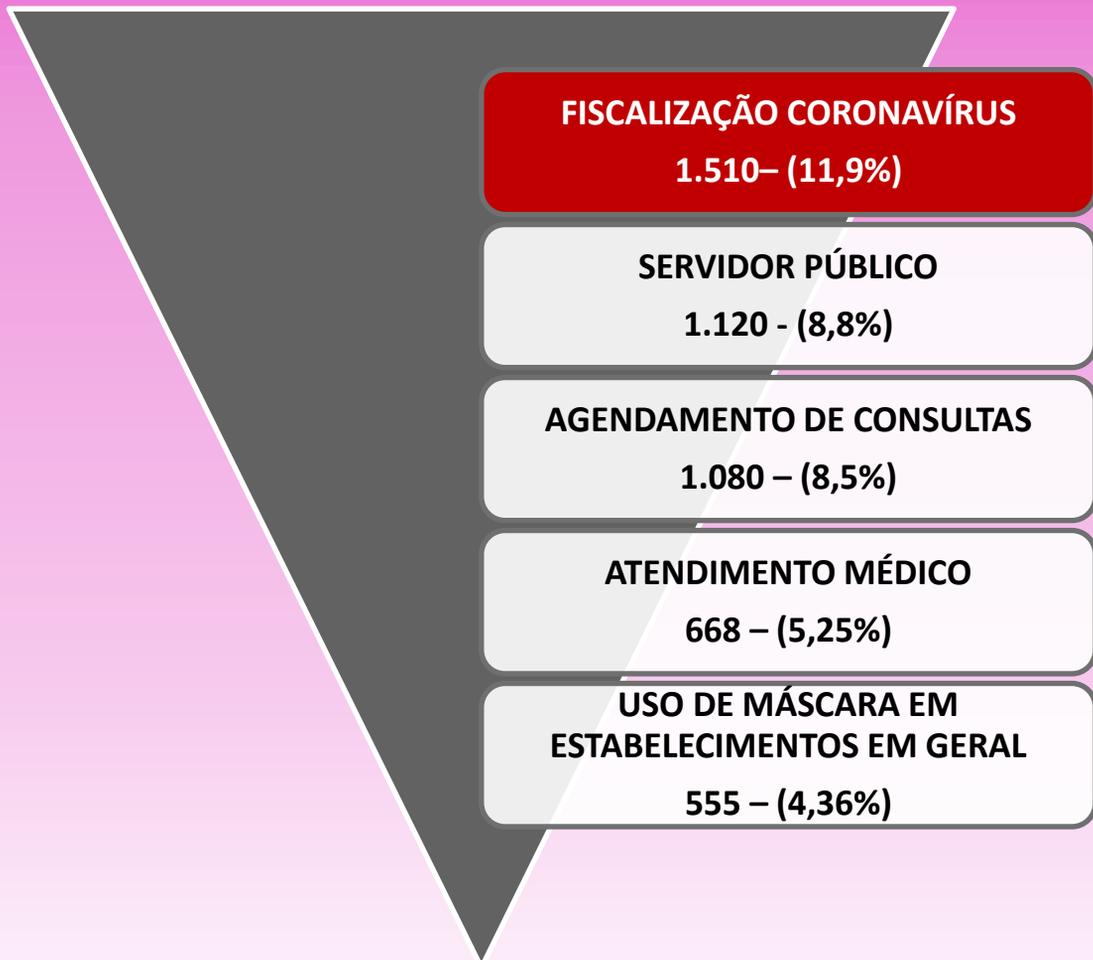
MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES-DF) foi a unidade que concentrou maior número de ELOGIOS no 3º trimestre de 2020. A Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS) obteve o maior número de RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES principalmente de usuários que apresentaram demandas relacionadas a DENGUE e ao COVID-19. Já nas manifestações de tipologia INFORMAÇÃO, o Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) concentrou a maior demanda e SUGESTÃO a Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde (SAIS).

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente às RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital de Apoio de Brasília (HAB) recebeu em média 7,7 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital São Vicente de Paulo (HSVP) e pelo Hospital Regional de Sobradinho (HRS). Estas foram as unidades com os melhores índices no 3º trimestre de 2020.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





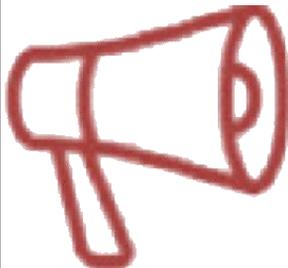
Reclamação

- FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS: 1.420 – **15,78%**
- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 733 – **8,14%**
- USO DE MÁSCARA EM ESTABEL. EM GERAL: 540 – **6%**
- SERVIDOR PÚBLICO: 443 – **4,92%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: 405 – **4,5%**



Solicitação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 203 – **13,5%**
- EQUIPAMENTO HOSPITALAR: 154 – **10,29%**
- MEDICAMENTO SUS: 107 – **7,15%**
- PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS: 90 – **6,01%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 87 – **5,81%**



Denúncia

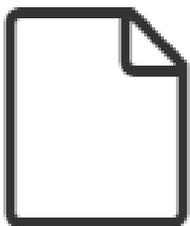
- SERVIDOR PÚBLICO: 187 – **63,82%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 58 – **19,79%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR : 14 – **4,77%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: 3 – **1%**
- DESCUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA: 3 – **1%**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio

- SERVIDOR PÚBLICO: 458 – **33,57%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 267 – **19,57%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: 94 – **6,89%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 92 – **6,74%**
- SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO DO GOVERNO DO DF: 85 – **6,23%**



Informação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 144 – **29,20%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 81 – **16,43%**
- AGENDAMENTO DE CIRURGIAS: 57 – **11,56%**
- FALTA DE MEDICAMENTO: 21 – **4,25%**
- SERVIDOR PÚBLICO: 18 – **3,65%**



Sugestão

- SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO DO GOVERNO DO DF: 17 – **26,5%**
- ATENDIMENTO EM URGÊNCIA , EMERGÊNCIA: 4 – **6,25%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA: 3 – **4,7%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 3 – **4,7%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 3 – **4,7%**

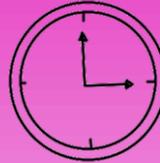
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal foi FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS, com 11,9% do total de manifestações. No entanto, nota-se que houve grande demanda neste assunto nos meses de julho e agosto porém no mês de setembro o assunto AGENDAMENTO DE CONSULTAS prevaleceu como o mais demandado.

O assunto AGENDAMENTO DE CONSULTAS é o mais reistrado nas demandas de solicitações de serviços e informações, FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS para as manifestações do tipo reclamação.

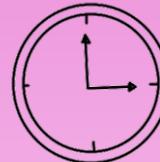
O assunto SERVIDOR PÚBLICO obteve o maior índice nas tipologias ELOGIO e DENÚNCIA.





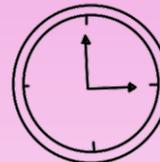
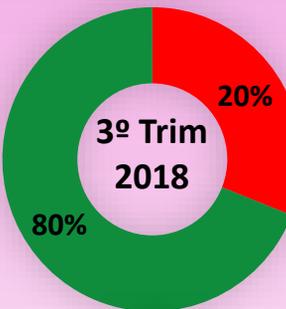
7 dias

Prazo médio de resposta



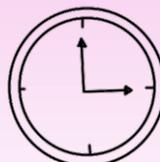
9 dias

Prazo médio de resposta



12 dias

Prazo médio de resposta



13 dias

Prazo médio de resposta

■ FORA DO PRAZO ■ NO PRAZO

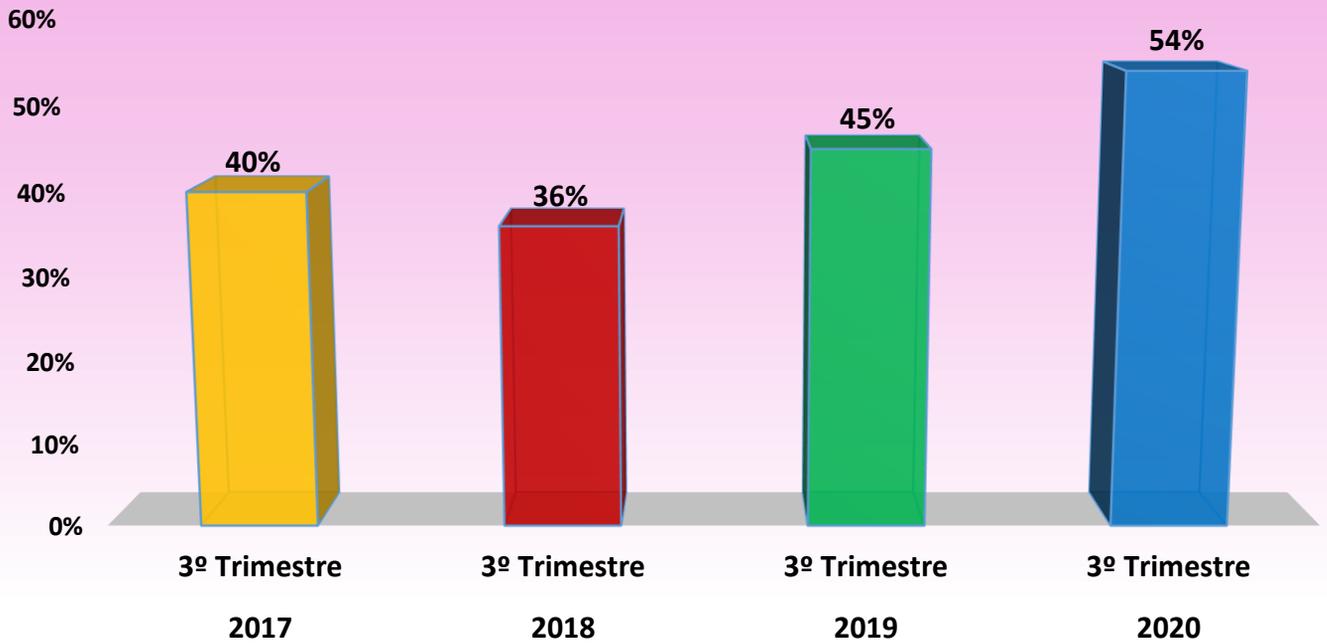
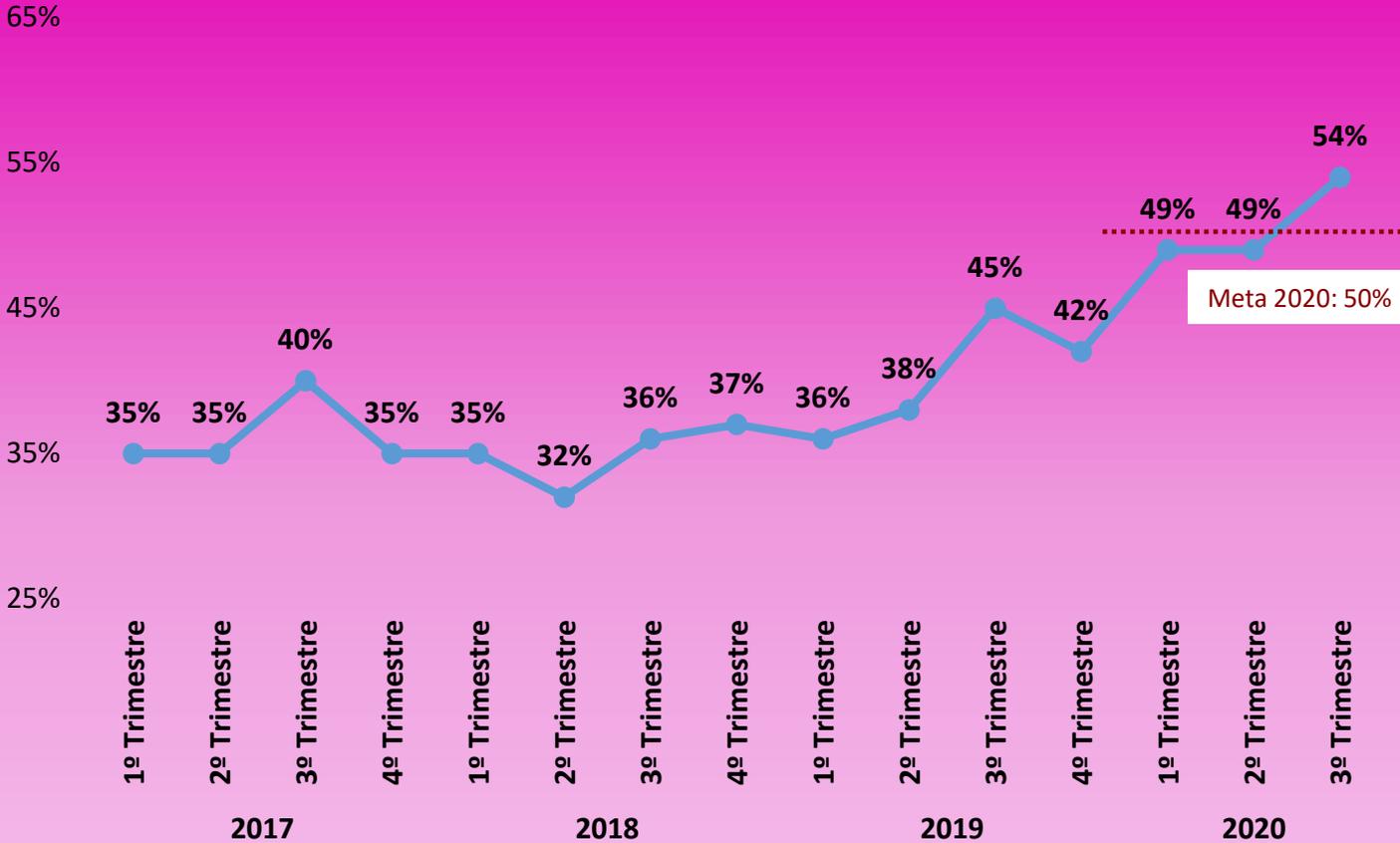


Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressalta-se que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

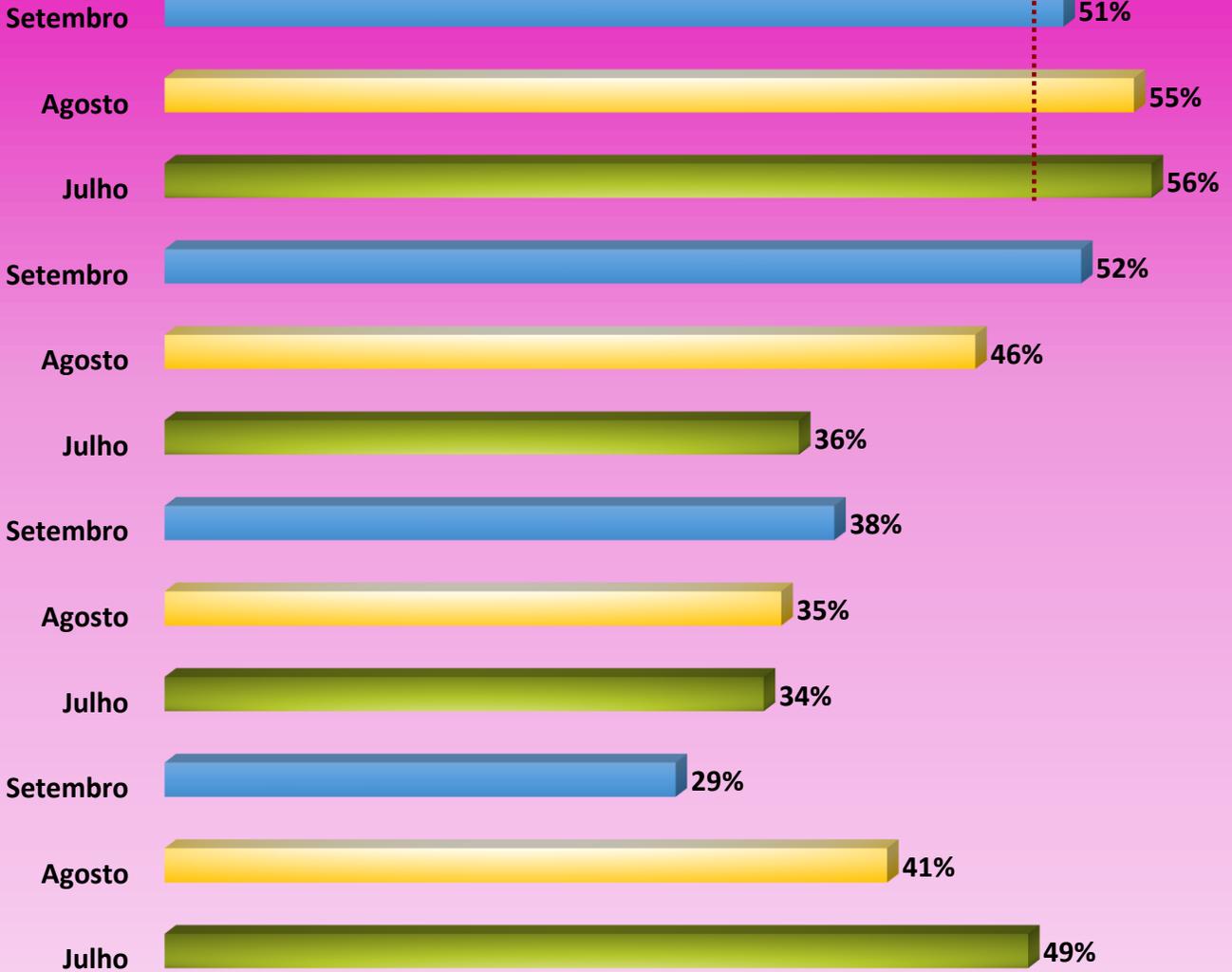
A Secretaria de Saúde, no 3º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 7 dias. Isso é 42% inferior a média geral do GDF, que foi de 12 dias no ano de 2019, e o tempo foi 65% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade em virtude do teletrabalho e uma maior proximidade da gestão com os interlocutores, principalmente através de aplicativos de mensagens o que facilita a comunicação, contribuíram para o resultado.

Ainda, vale destacar a diminuição das respostas emitidas FORA DO PRAZO. No 3º trimestre de 2020 esse índice chegou a apenas 3%. Em 2017, no respectivo período, o índice alcançou 44%.

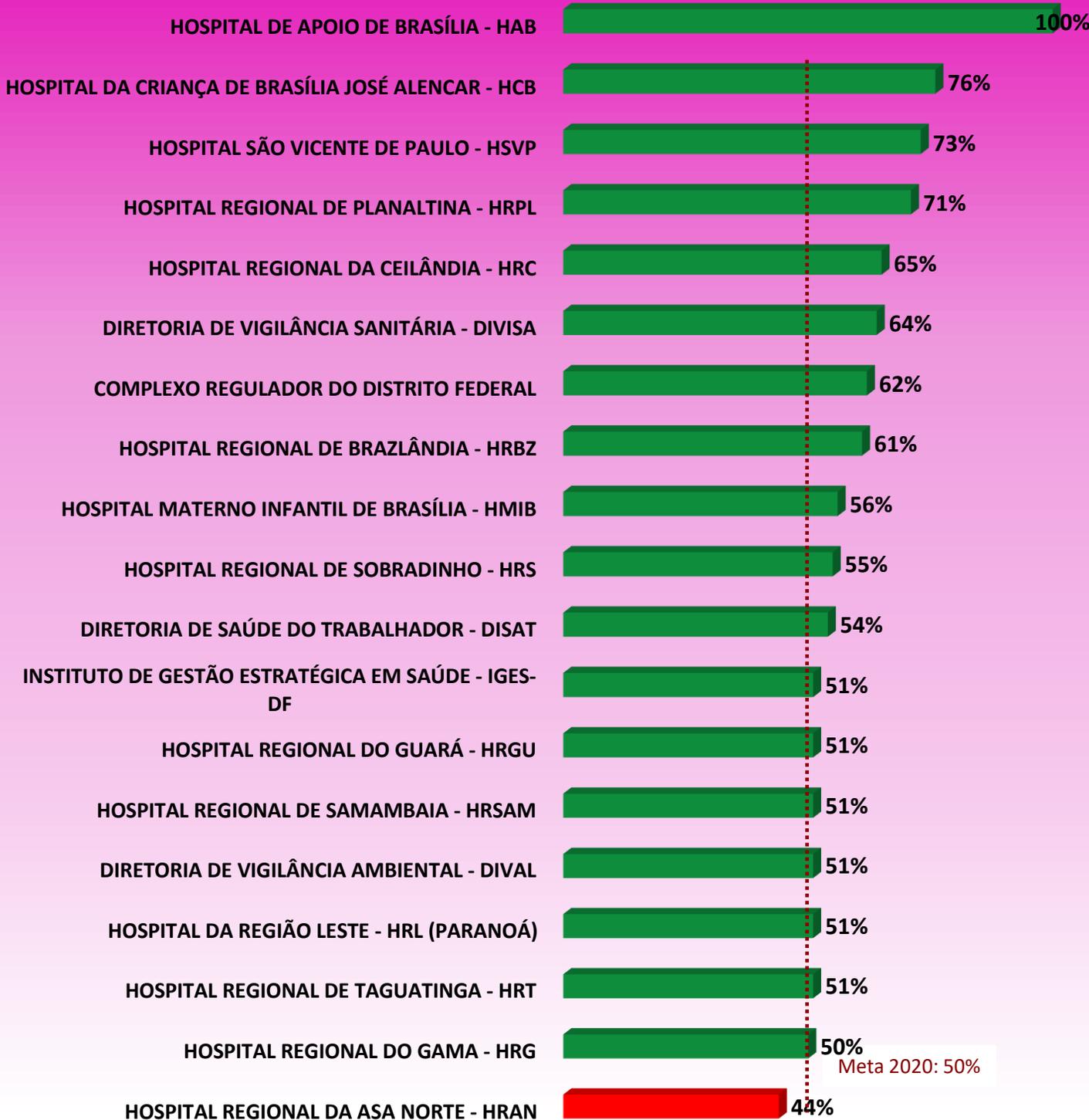
RESOLUTIVIDADE



Meta 2020: 50%



RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS



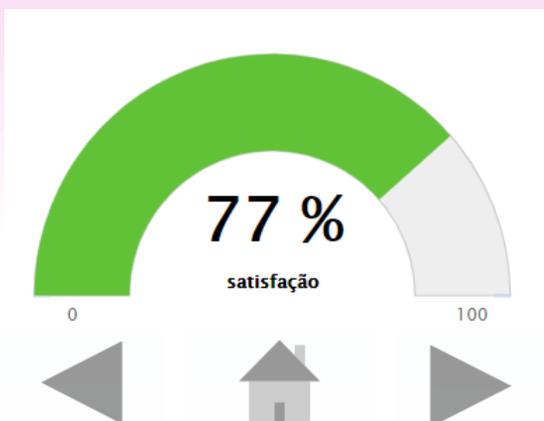
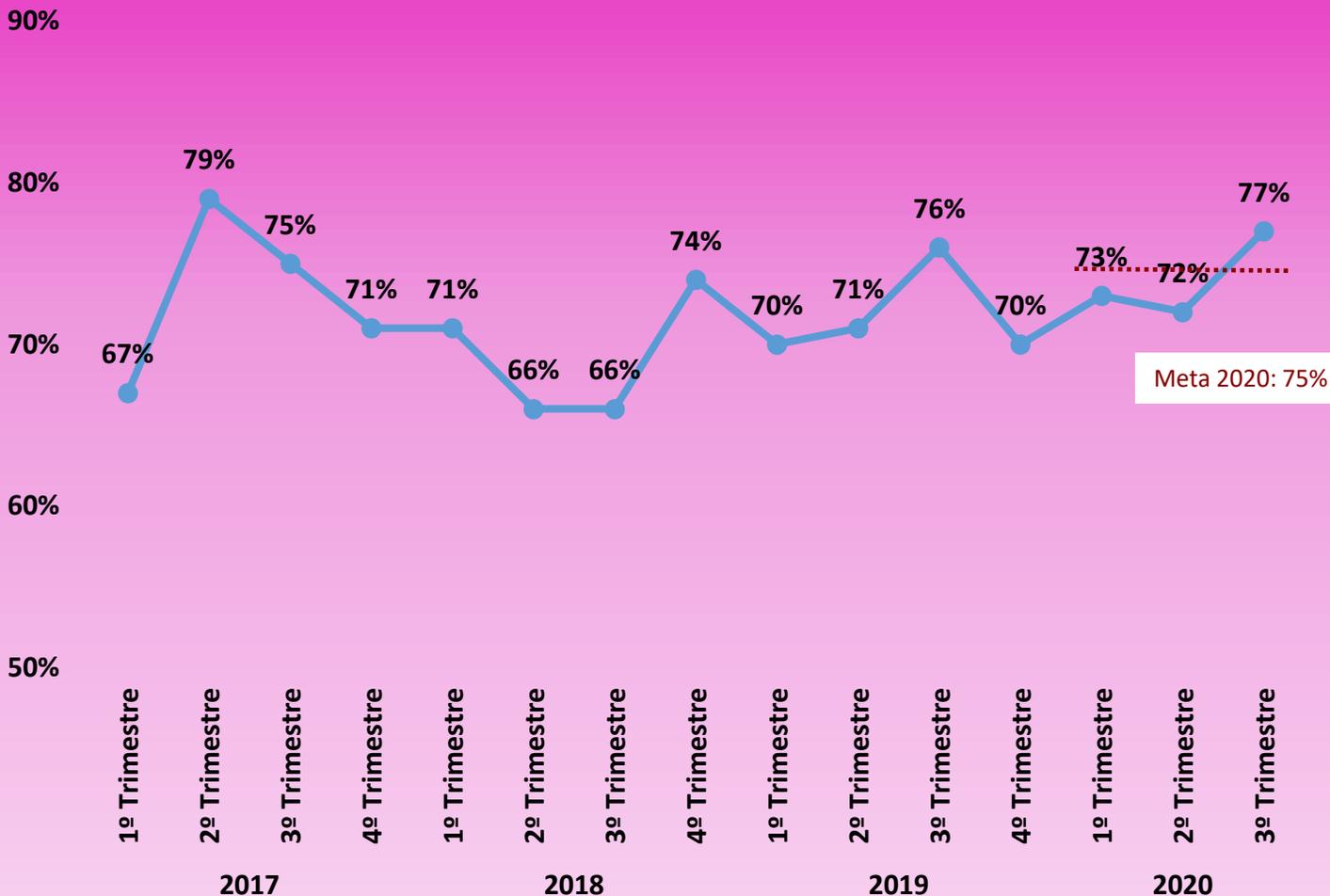
A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão, que após receber a resposta é quem finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

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 GDF para o ano de 2020 é de 50% de resolutividade e inclui a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. No período em análise, a SES-DF obteve um patamar de 54% de resolutividade, um aumento de 9 pontos percentuais em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Nesse sentido, há uma tendência quanto a aproximação do índice de resolutividade atual para a meta definida no Plano Plurianual do GDF para o ano.



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

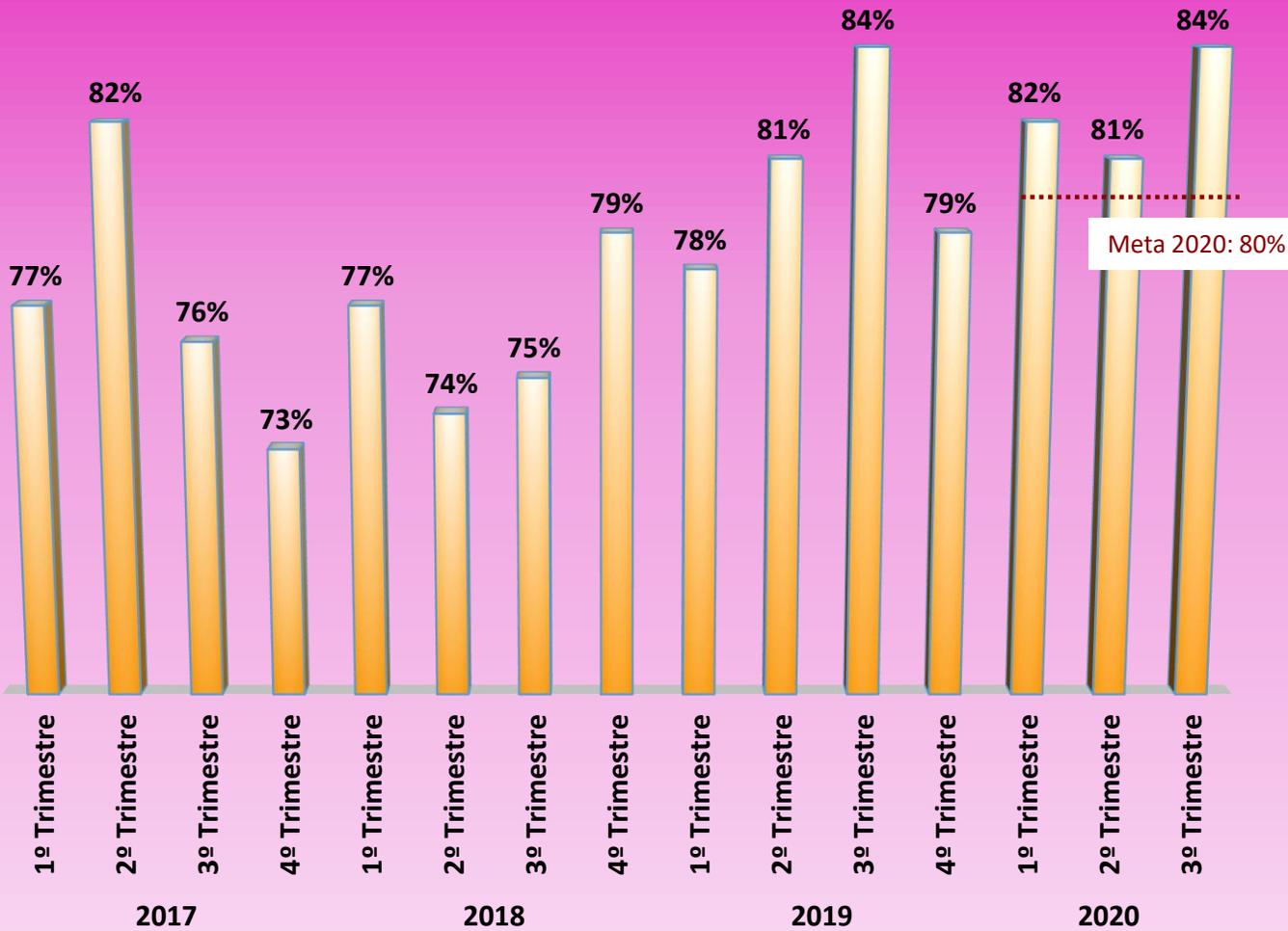
Após o cidadão receber a resposta da sua demanda de Ouvidoria, ele é convidado a participar da pesquisa de satisfação, que é feita diretamente no sistema OUV-DF.

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

Pontua-se que no 3º trimestre do ano de 2020 o indicador atingiu 77%, apresentando aumento de 5 pontos percentuais quando comparado ao trimestre anterior. Os projetos desenvolvidos nesta Unidade Setorial de Ouvidoria que visam o monitoramento contínuo dos índices e qualidade dos processos de trabalho garantem uma melhora da qualidade de resposta ao cidadão e aumento gradual deste índice.



RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



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. Com intuito de uma melhor padronização de trabalho de Ouvidoria/SES, as demandas oriundas do executivo federal passaram a ser inseridas no Sistema OUV-DF. No 3º Trimestre de 2020 foram tratadas 755 manifestações com as seguintes tipologias:



Elogio – 25 manifestações



Reclamação – 188 manifestações



Informação – 28 manifestações



Solicitação – 325 manifestações



Sugestão – 3 manifestações



Denúncia – 186 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, o e-SIC.



Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitação de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal. No 3º Trimestre de 2020 foram feitas 270 solicitações, quantidade 10% menor do que a registrada no trimestre anterior. No citado mês, a Ouvidoria/SES também recebeu 32 recursos referentes ao acesso à informação. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de acesso às informações ou quando o cidadão questiona as razões da negativa do acesso.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 3º trimestre de 2020 com 12.706 manifestações, mantendo a qualidade e constância no resultado de seus indicadores.

Cumprido ressaltar que, houve uma queda no registro de manifestações a partir do mês de agosto com a estabilização e queda do registro de casos da pandemia do COVID-19. Ressalta-se ainda a não utilização da modalidade de atendimento presencial, suspensa temporariamente.

De forma geral, o presente relatório mostra a confiança que os cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas recebidas, fica evidente 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.

Controladoria Setorial da Saúde

Rodrigo Ramos Gonçalves
Controlador Setorial

Unidade Setorial de Ouvidoria

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes
Chefe da Unidade

Adriana de Matos Sousa
Assessora

Ana Gilda Pereira de Macedo
Administradora

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**

João Batista de Oliveira
Gerente

Muriele Ferreira de Melo
Administradora

Celi Barros de Oliveira
Telefonista

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/secsausedf?s=08



facebook.com/sesdistritofederal/



instagram.com/secsausedf/