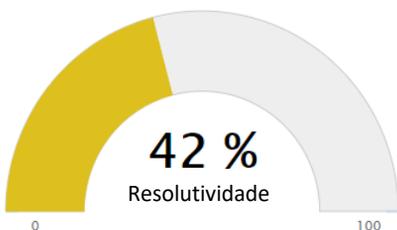


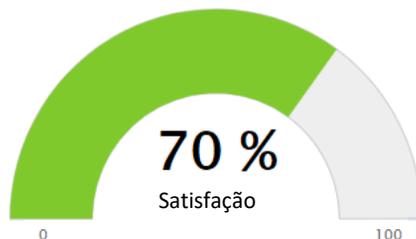
## Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o 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 ao Estado um retorno sobre a nossa atuação.





# A OUVIDORIA



A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde – OUVIDORIA/CONT/SES-DF, apresenta o Relatório do 4º Trimestre do exercício de 2019.

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 SES-DF, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF).

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



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Ranking das unidades mais demandadas.....8

Canais de atendimento.....10

Classificação das manifestações.....12

Unidades mais demandadas por classificação .....16

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

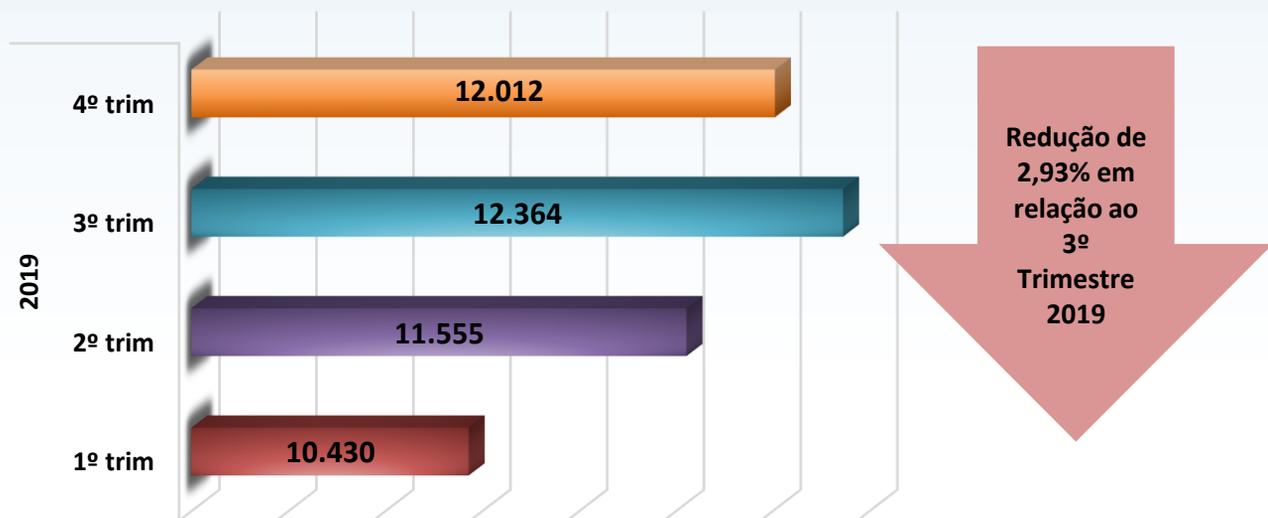
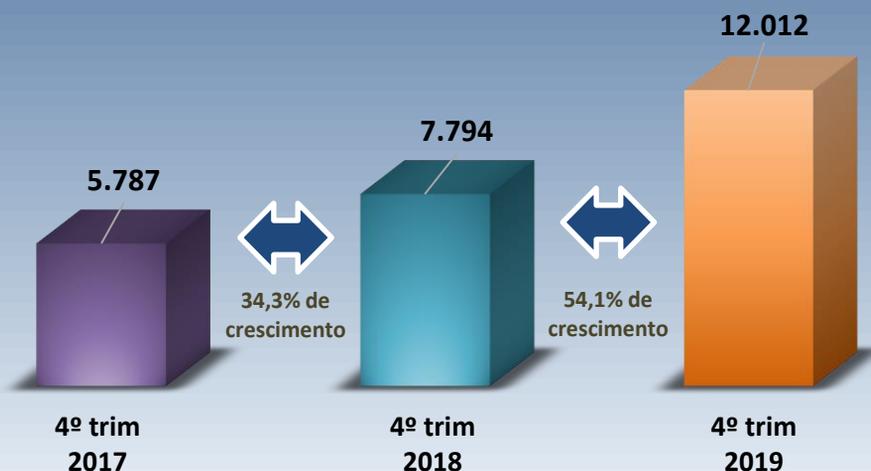




# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



107% de Crescimento em relação ao 4º Trim. 2017





# TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim
2017				2018				2019			

Tendência de queda de registro de manifestações no 4º trimestre de cada ano.





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

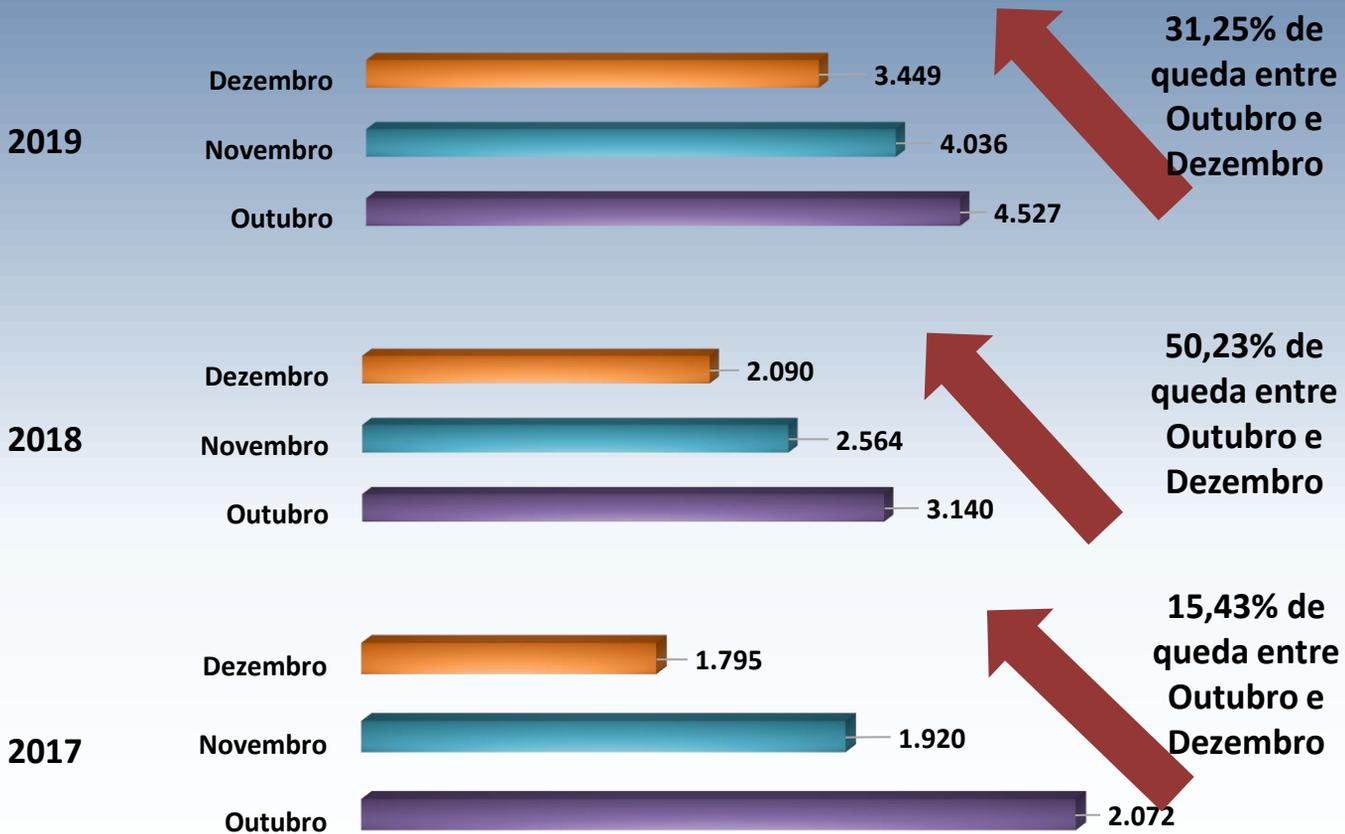


De maneira geral, no 4º trimestre de 2019 houve um crescimento na ordem de 107% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017 e de 54% em relação ao ano de 2018.

Importante destacar que o comportamento do usuário do SUS torna-se sazonal em determinados períodos. Cabe investigar esta informação pois pode coincidir com períodos os quais a rede de serviços é menos demandada ou pressionada, podendo fazer um melhor dimensionamento de atendimento, de profissionais, de manutenção de equipamentos entre outros.



## Comportamento de queda do nº de manifestações nos meses de novembro e dezembro





# RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS



**INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM  
SAÚDE - IGES-DF**



**COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF**



**HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC**



**HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT**



**DIVAL - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA  
AMBIENTAL**



**HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG**



**HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN**



**HOSPITAL DA REGIÃO LESTE - HRL  
(PARANOÁ)**



**HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA -  
HRSAM**



**HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU**





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



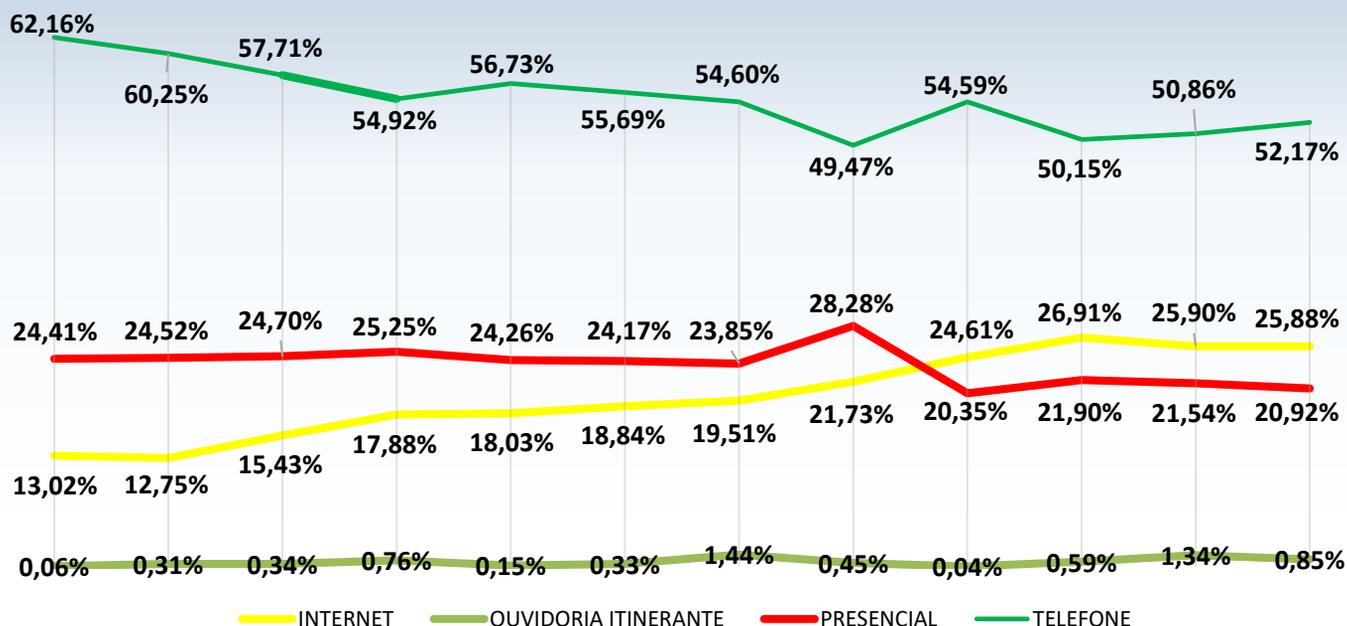
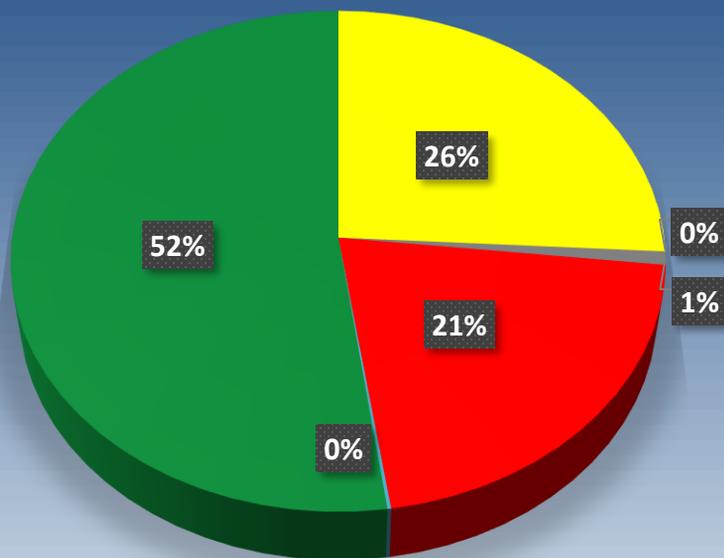
Nota-se uma tendência natural de queda do registro de manifestações no 4º trimestre de cada ano, com destaque com a diminuição de registros nos meses de novembro e dezembro. As relações dos meses de outubro X dezembro são de queda de 31,25% em 2019, 50,23% e 15,43% em 2018 e 2017.

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 PsicoSocial e outros serviços de referência.



# CANAIS DE ATENDIMENTO



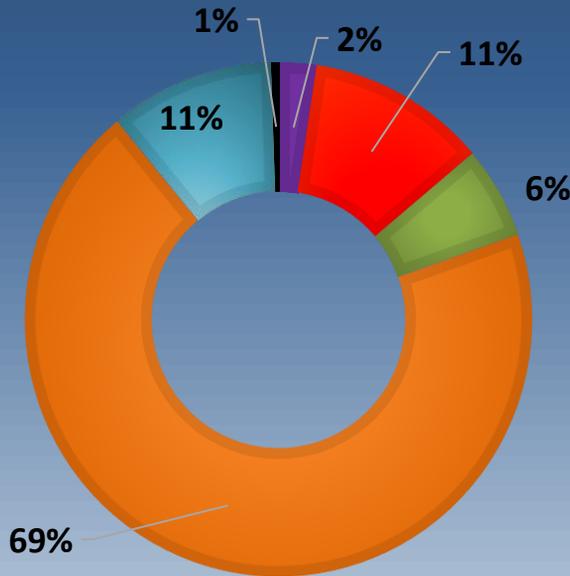
CANAL DE ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
Internet	21,9%	71,1%	32,0%	37,9%	27,3%	46,7%
Mídia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ouvitoria Itinerante	0,7%	0,3%	2,2%	0,1%	0,8%	5,0%
Presencial	19,6%	15,5%	34,2%	26,7%	13,4%	16,7%
Protocolo	0,1%	1,7%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%
Telefone	57,7%	11,3%	31,5%	35,2%	58,1%	31,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

O sistema OUV-DF, por meio da internet, vem sendo a segunda opção mais utilizada pelo cidadão para registrar suas manifestações na saúde. Este cenário se consolidou no início de 2019 e é registrado também no 4º trimestre. Importante salientar a diminuição dos registros presencialmente e por telefone, neste último ainda com mais de 50% da preferência de escolha do cidadão em registrar sua manifestação.

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 ou fazer uma Sugestão, o canal preferido é a Internet. Já nos casos de Elogios, eles preferem fazer de forma Presencial.

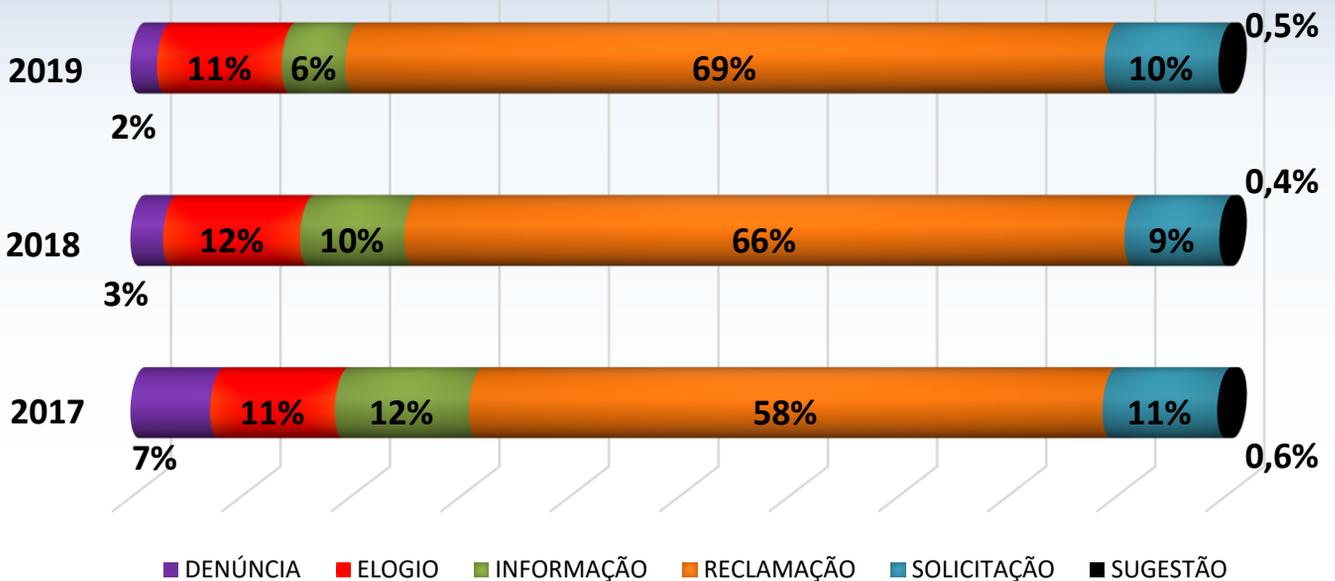


# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



DENÚNCIA ELOGIO INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO

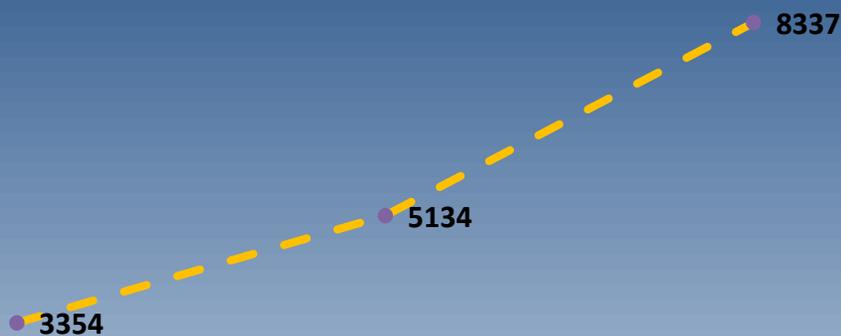
## COMPARATIVO DOS 4<sup>o</sup> TRIMESTRES



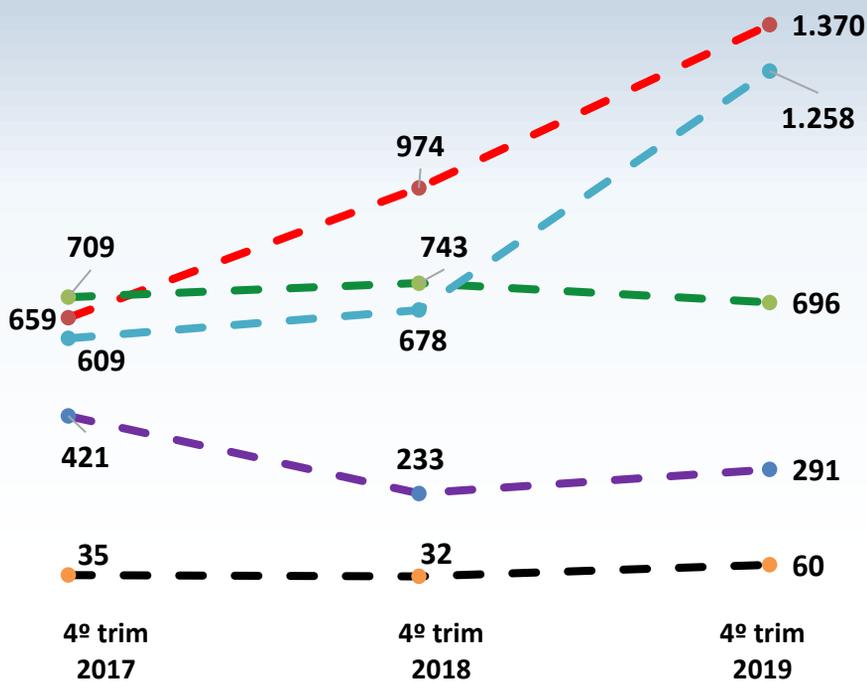
DENÚNCIA ELOGIO INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 4º Trimestre de 2019 as RECLAMAÇÕES e os ELOGIOS representaram juntas 80% do total dos registros na ouvidoria.

Observamos que as demandas do tipo DENÚNCIA e INFORMAÇÃO foram as que obtiveram queda, de forma proporcional, em 2019 em relação aos outros anos analisados. Para os demais tipos de classificação tivemos aumento significativo tanto de 2018 para 2019, bem como de 2017 a 2019.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 148% de 2017 a 2019. Em seguida o ELOGIO teve um aumento de 107% no mesmo período.

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 vale à pena observar que o aumento de 148% é maior que crescimento do total das demandas de 107% em relação ao 4º trimestre de 2017. Já os ELOGIOS representaram um crescimento proporcional ao aumento do número total de manifestações.

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.

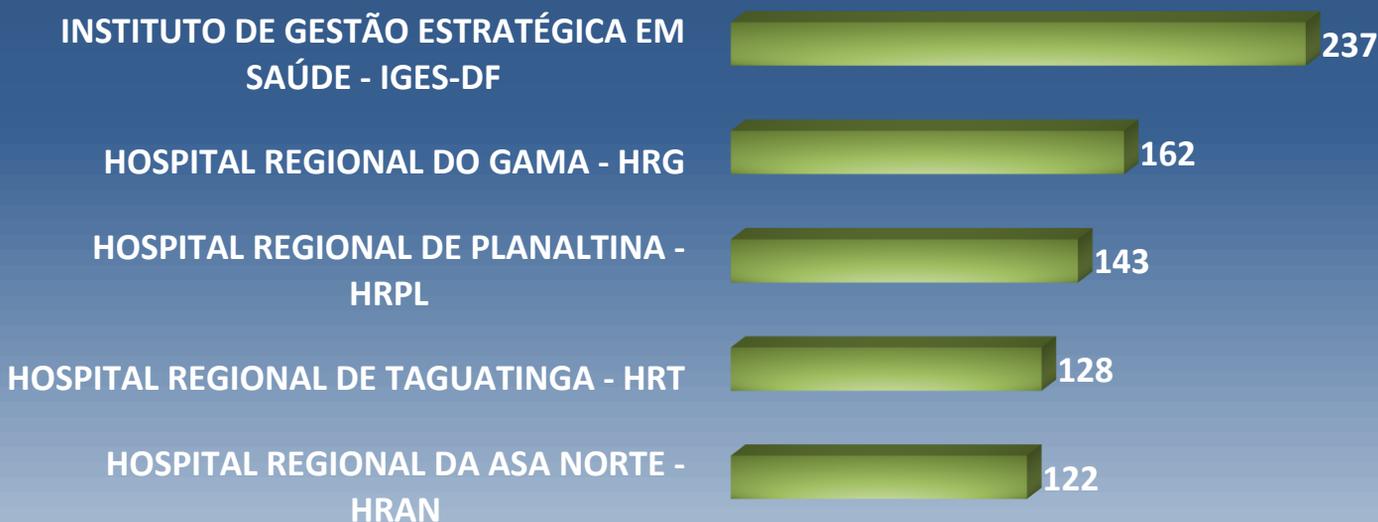
No entanto, todos os tipos de classificação de manifestações apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção do número de DENÚNCIAS. Isso se deve ao fato do esforço da equipe de Ouvidoria da SES em reclassificar assuntos tratados como denúncia mas que tinham outra classificação, como a reclamação.



# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



## ELOGIO



## RECLAMAÇÃO





# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

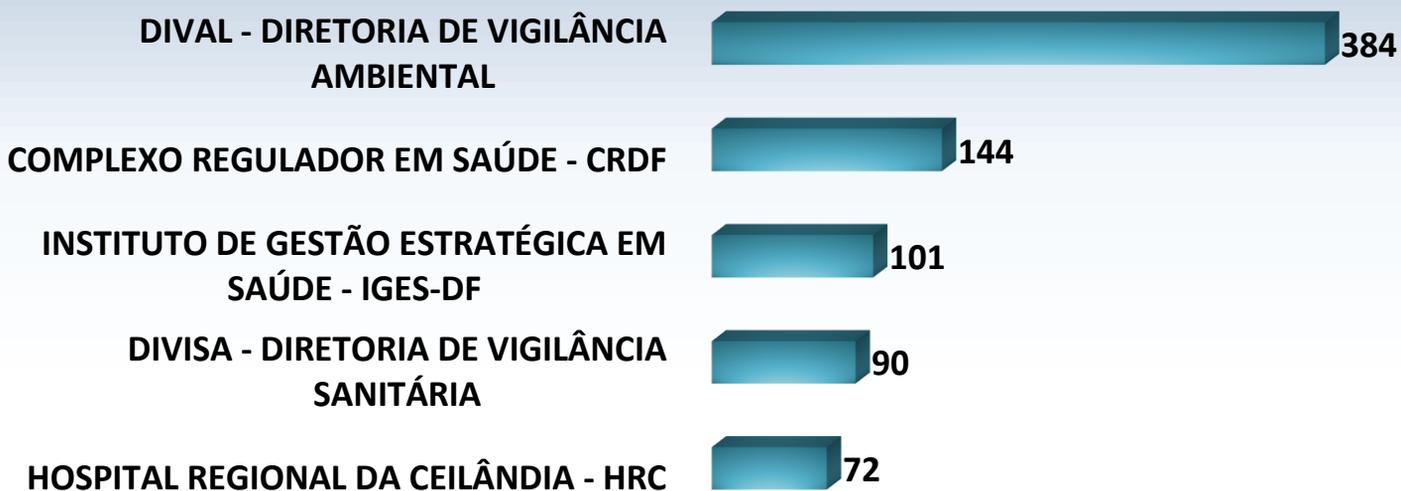


**OUVIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br

## DENÚNCIA



## SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS





# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO INFORMAÇÃO



**OUIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br



## SUGESTÃO



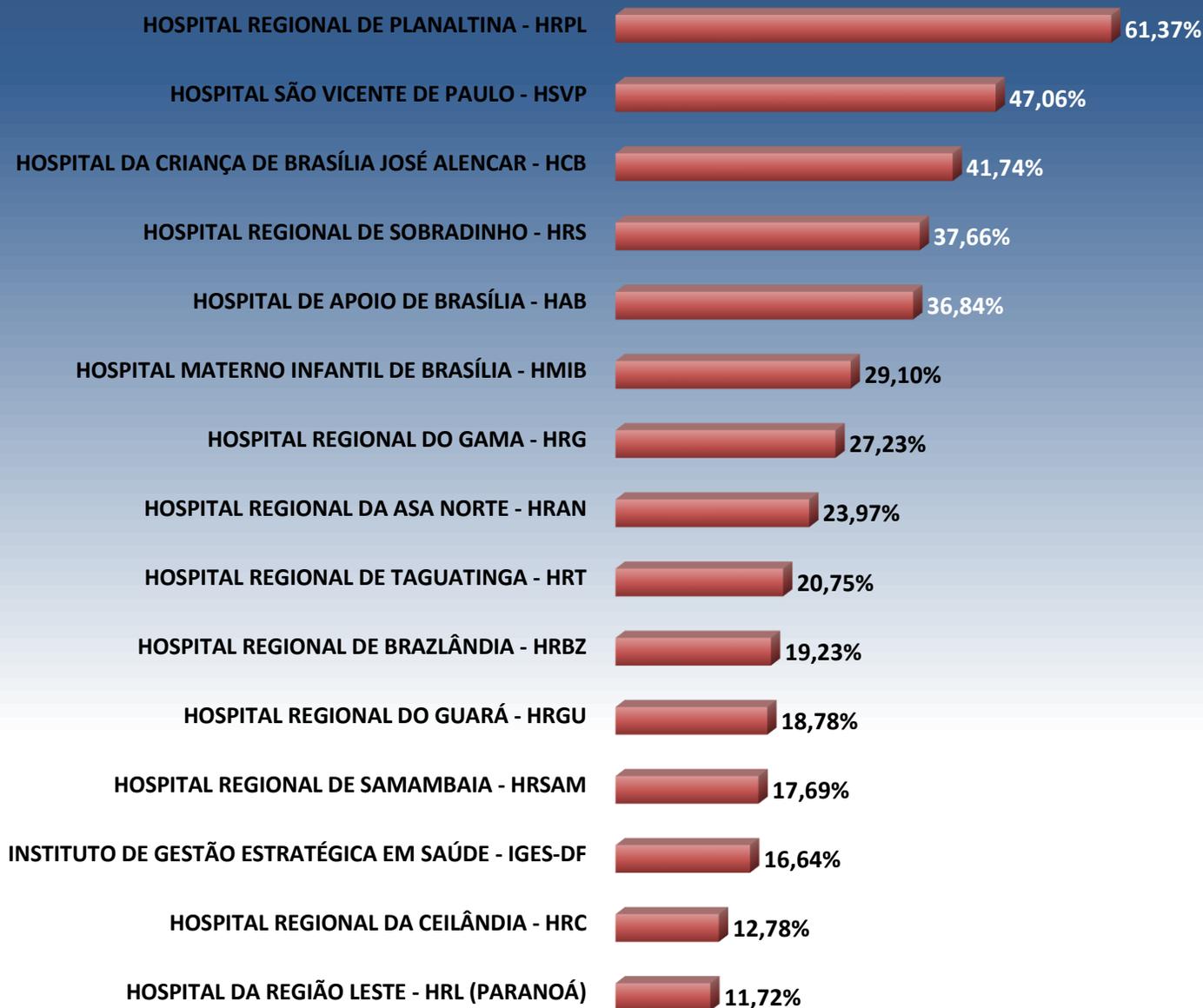


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



**OUVIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br

## PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO





# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



**OUVIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br

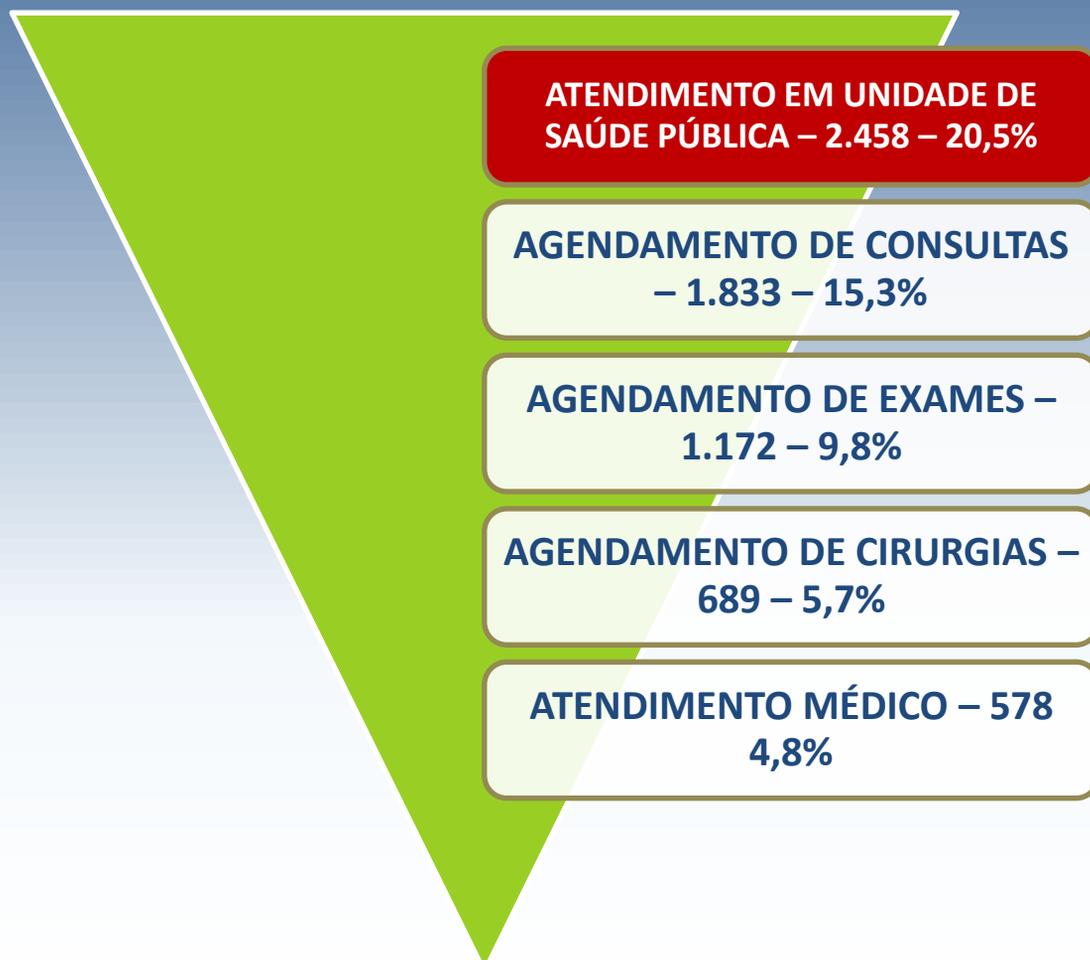
O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS e RECLAMAÇÕES no 4º trimestre de 2019. O Complexo Regulador concentra o maior número de pedidos de INFORMAÇÃO, principalmente de usuários em busca de dados de agendamento de serviços. Já a DIRETORIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL – DIVAL é a mais demandada em SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS, devido ao seu caráter de prevenção de doenças e controle/combate a proliferação de vetores e animais peçonhentos.

Em oportuno, apresentamos novo indicador que é referente a proporção de ELOGIOS recebidos frente as RECLAMAÇÕES numa mesma unidade. Neste quesito, o Hospital Regional de Planaltina recebe em média 6 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo HSVP e HCB como as unidades com os melhores índices no 4º Trimestre de 2019.





# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





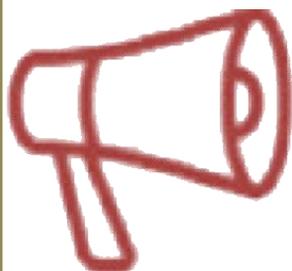
## Reclamação

- Atendimento em unidade de saúde pública: **1.856 – 22,3%**
- Agendamento de Consultas: **1.453 – 17,43%**
- Agendamento De Exames : **837 – 10,04%**
- Agendamento de Cirurgias: **533 – 6,39%**
- Falta de Médicos: **409 – 4,91%**



## Solicitação

- Problemas com animais sinantrópicos: **152 – 12,08%**
- Agendamento de Exames : **150 – 11,9%**
- Combate ao foco da dengue: **132 – 10,5%**
- Agendamento de Consultas: **108 – 8,6%**
- Atendimento médico: **100 – 8,0%**



## Denúncia

- Servidor Público: **218 – 74,9%**
- Atendimento Médico: **24 - 8,3%**
- Assédio moral no serviço público: **14 – 4,8%**
- Atendimento de profissionais de saúde não médicos: **5 – 1,7%**
- Descumprimento de carga horária de servidor da saúde: **3 – 1%**



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

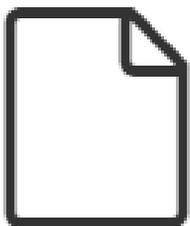


**OUVIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br



## Elogio

- Atendimento em unidade de saúde pública: 535 – **39%**
- Servidor Público: 485 – **35,4%**
- Atendimento Médico : 136 – **9,9%**
- Atendimento Em Urgência , Emergência : 46 – **3,4%**
- Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF : 30 – **2,2%**



## Informação

- Agendamento de Consultas: 270 – **38,8%**
- Agendamento de Exames: 184 – **26,4%**
- Agendamento de Cirurgias: 118 – **17%**
- Atendimento em Unidade de Saúde Pública: 24 – **3,5%**
- Funcionamento de Programa: 10 – **1,4%**



## Sugestão

- Atendimento em unidade de saúde pública : 27 – **45%**
- Serviço prestado por Órgão/Entidade do GDF : 8 – **13,3%**
- Medicamento SUS, Farmácia Popular: 4 – **6,7%**
- Atendimento Médico: 3 – **5,0%**
- Infraestrutura em Unidade de Saúde Pública: 2 – **3,3%**



Secretaria  
de Saúde





# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

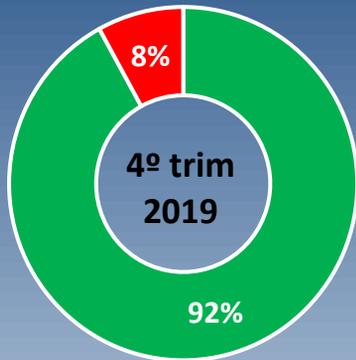


O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal no 4º trimestre de 2019 é ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE, com 20,5% do total de manifestações. Este é o maior percentual para um trimestre desde o uso do sistema OUV-DF.

Nota-se que no ranking geral, os agendamentos de consultas, exames e cirurgias ocupam os 2º, 3º e 4º lugar respectivamente e, somados, chegam a 1/3 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.

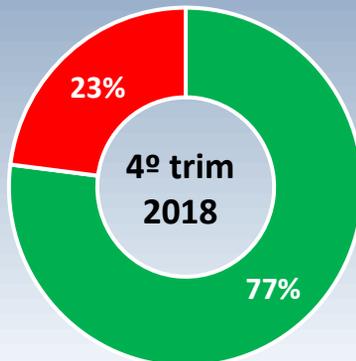
O assunto ATENDIMENTO NAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE também é alvo de maior índice de ELOGIOS, 39%, seguido por SERVIDOR PÚBLICO com 35,4%. Este último, por sua vez, é o assunto mais demandado quando se trata de DENÚNCIA, com 74,9%.





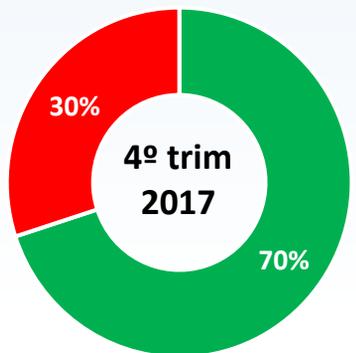
10

Prazo médio de resposta (em dias)



13

Prazo médio de resposta (em dias)



17

Prazo médio de resposta (em dias)

■ NO PRAZO ■ FORA DO PRAZO





# PRAZOS

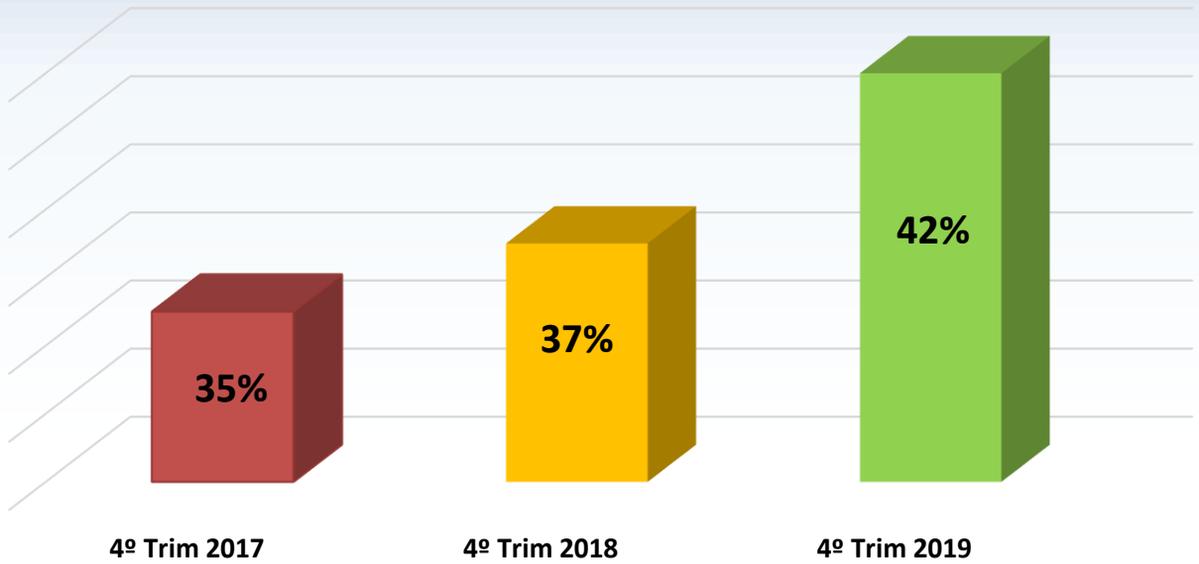


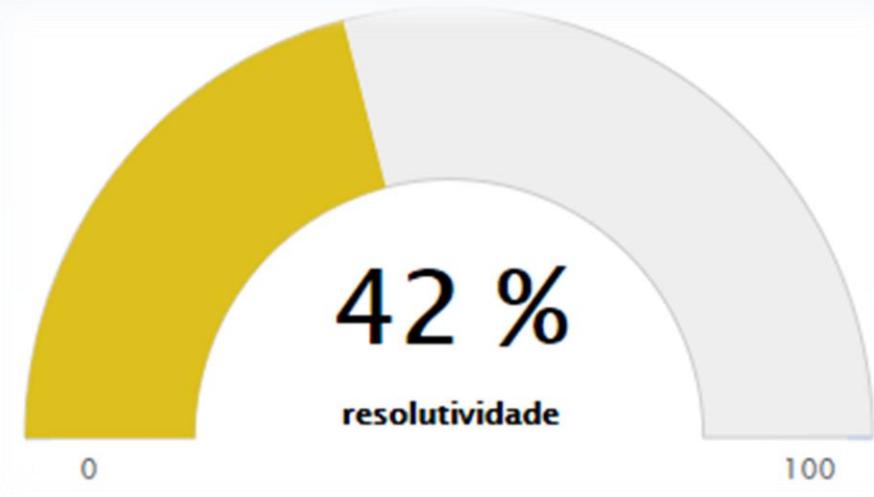
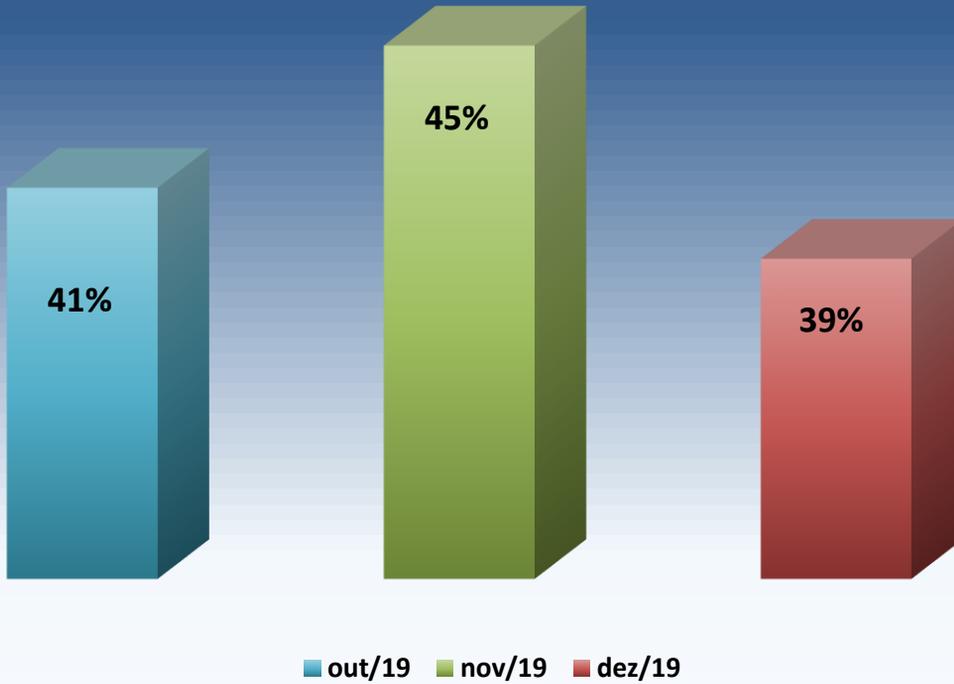
Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressalta que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

A Secretaria de Saúde no 4º trimestre atingiu a o tempo médio de resposta ao cidadão de 10 dias. Isso é inferior a média geral do GDF, 12 dias, e tempo 50% 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 sim, vale destacar a diminuição dos respostas emitidas fora do prazo. No 4º trimestre de 2019 esse índice chegou ao mais baixo registrado, em 8%. Em 2017 e 2018, no respectivo período, os índices foram de 30% e 23% respectivamente.









# RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS



**OUVIDORIA**  
www.ouv.df.gov.br

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO - HSVP

100%

HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB

93%

HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR  
- HCB

79%

HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA - HRBZ

72%

HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL

71%

HOSPITAL DA REGIÃO LESTE - HRL (PARANOÁ)

53%

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT

52%

HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC

38%

HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN

35%

HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS

34%

HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG

34%

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE -  
IGES-DF

34%

HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM

33%

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU

32%

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA - HMIB

29%



Secretaria  
de Saúde





# RESOLUTIVIDADE



A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, 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.

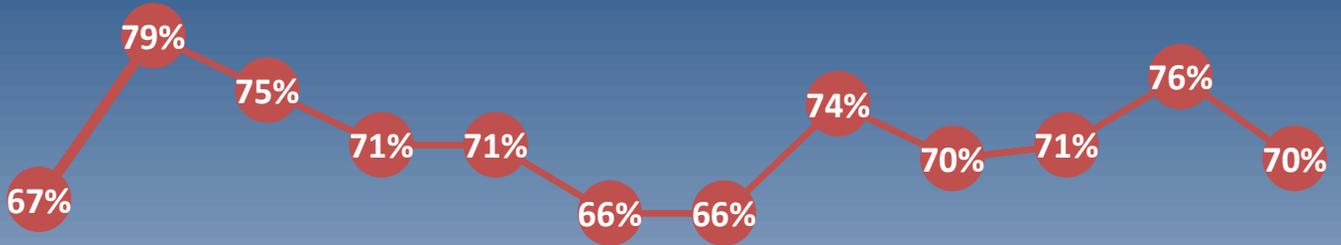
Este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliem e reavaliem as respostas recebidas em períodos anteriores.

A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2019 foi de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos e conseqüentemente para a SES-DF. Destaca-se a superação da meta no 4º trimestre do ano de 2019 em 2 pontos percentuais. Houve aumento de 7 pontos se comparado ao mesmo período de 2017. Cabe ressaltar que este indicador é muito sensível e, analisando mês a mês, observa-se oscilações e falta de constância, apesar de que a longo prazo a tendência apresenta melhora significativa.





# SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Meta: 60%

1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
2017	2017	2017	2017	2018	2018	2018	2018	2019	2019	2019	2019





# 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 4º trimestre do ano de 2019 o indicador esteve acima da meta estipulada para o exercício, superando a meta em 10 pontos percentuais. No entanto verifica queda quando se compara ao mesmo período de 2017 e 2018. Assim, indica-se que deve ser realizado intervenções nos procedimentos de respostas ao cidadão, para que o indicador volte a subir.



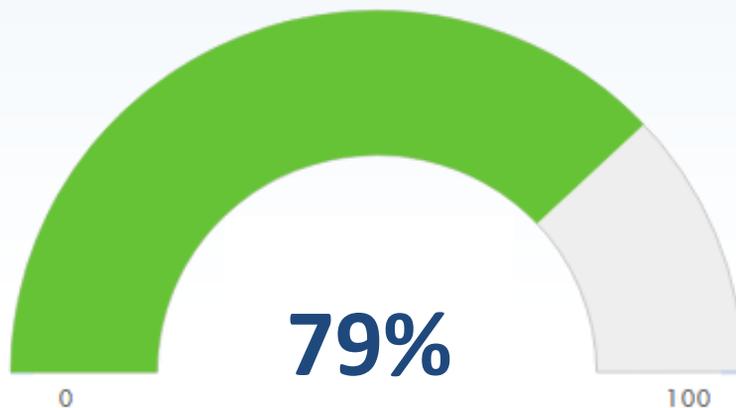


# RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



Meta: 70%

1º TRIM 2017 2º TRIM 2017 3º TRIM 2017 4º TRIM 2017 1º TRIM 2018 2º TRIM 2018 3º TRIM 2018 4º TRIM 2018 1º TRIM 2019 2º TRIM 2019 3º TRIM 2019 4º TRIM 2019





# 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, é que mesmo uma parcela dos usuários que diz não estar satisfeito com o serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam este serviço, pois o nível de recomendação ao serviço de ouvidoria (79%) ainda é maior em 9 pontos percentuais que a satisfação com o serviço de ouvidoria 70%.



A Ouvidoria da SES-DF também recebe as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, do governo federal. No 4º trimestre foram tratadas 452 manifestações (menos de 4% do OUVDF) com as seguintes tipologias:



Elogio – 17 manifestações



Reclamação – 193 manifestações



Informação – 12 manifestações



Solicitação – 197 manifestações



Sugestão – 4 manifestações



Denúncia – 29 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 pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. No 4º trimestre de 2019, foram 268 solicitações realizadas de acesso a informação, sendo que 27 tiveram recursos, quando o cidadão não considera as informações suficientes ao seu pedido inicial.





# CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 4º trimestre de 2019 demonstrando superação de todas as metas de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento aos quais possui metas pactuadas.

Ressalta-se que os resultados atingidos foram alcançados sem investimentos nas estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos.

Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, 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 e acompanhar a produtividade dos técnicos e ouvidorias seccionais.



## 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](http://www.saude.df.gov.br)



[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Central de Atendimento 162



[twitter.com/secsausedf?s=08](https://twitter.com/secsausedf?s=08)



[facebook.com/sesdistritofederal/](https://facebook.com/sesdistritofederal/)



[instagram.com/secsausedf/](https://instagram.com/secsausedf/)