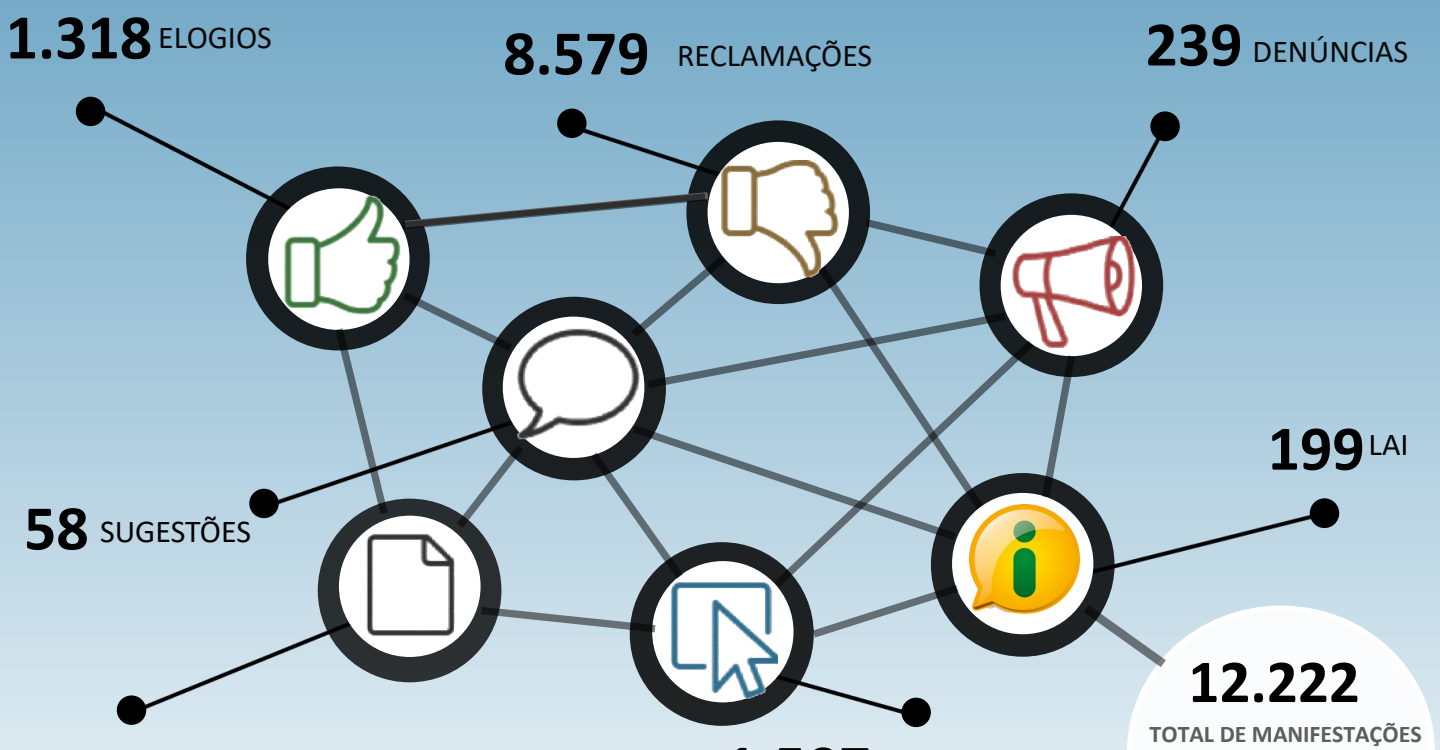
4º Trimestre 2020

RELATÓRIO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



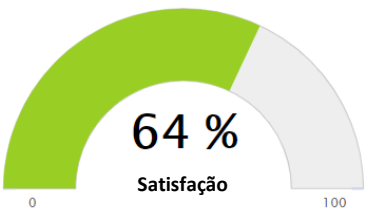
12.222
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NAS OUVIDORIAS SISTEMA OUVDF

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.



Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde, apresenta o Relatório do 4º Trimestre do exercício de 2020.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei n° 4.896/2012 e Decreto n° 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 Outubro, Novembro e Dezembro 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 2020. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 28/01/2021. Alguns índices da pesquisa de satisfação podem ser alterados ao longo do tempo.

SUMÁRIO

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

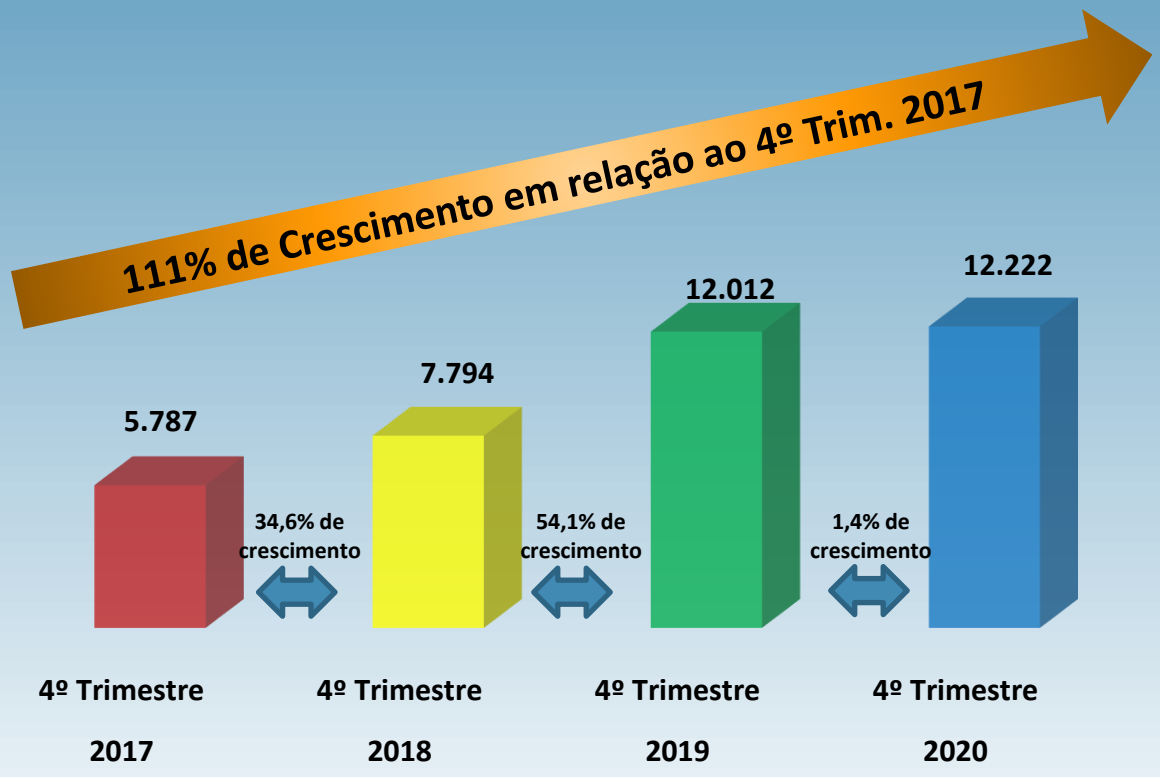
Pesquisa de recomendação.....33

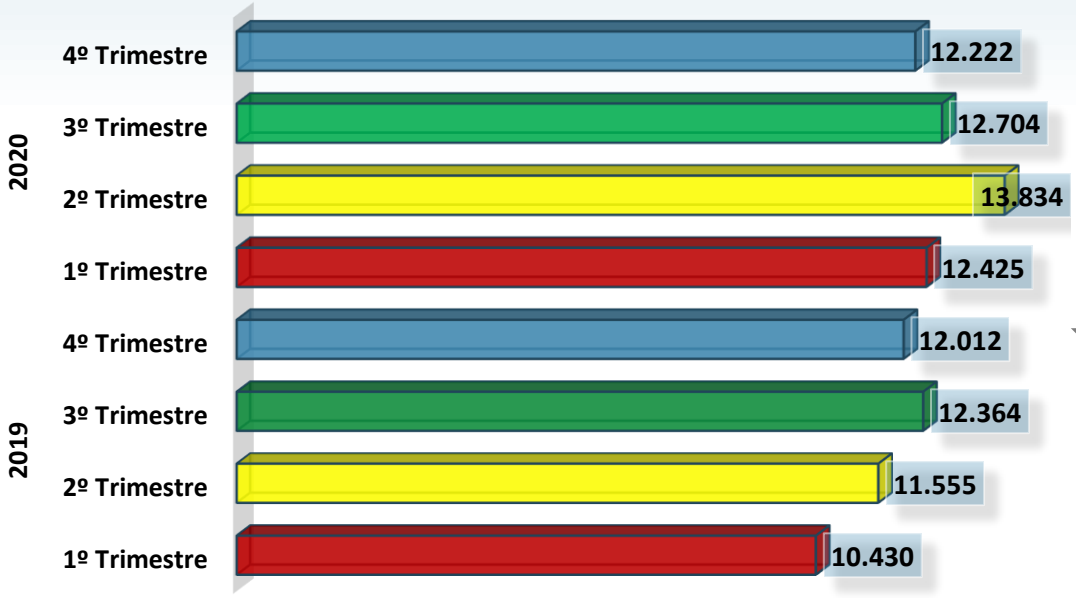
Ouvidor Sus.....35

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

Conclusão.....37

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

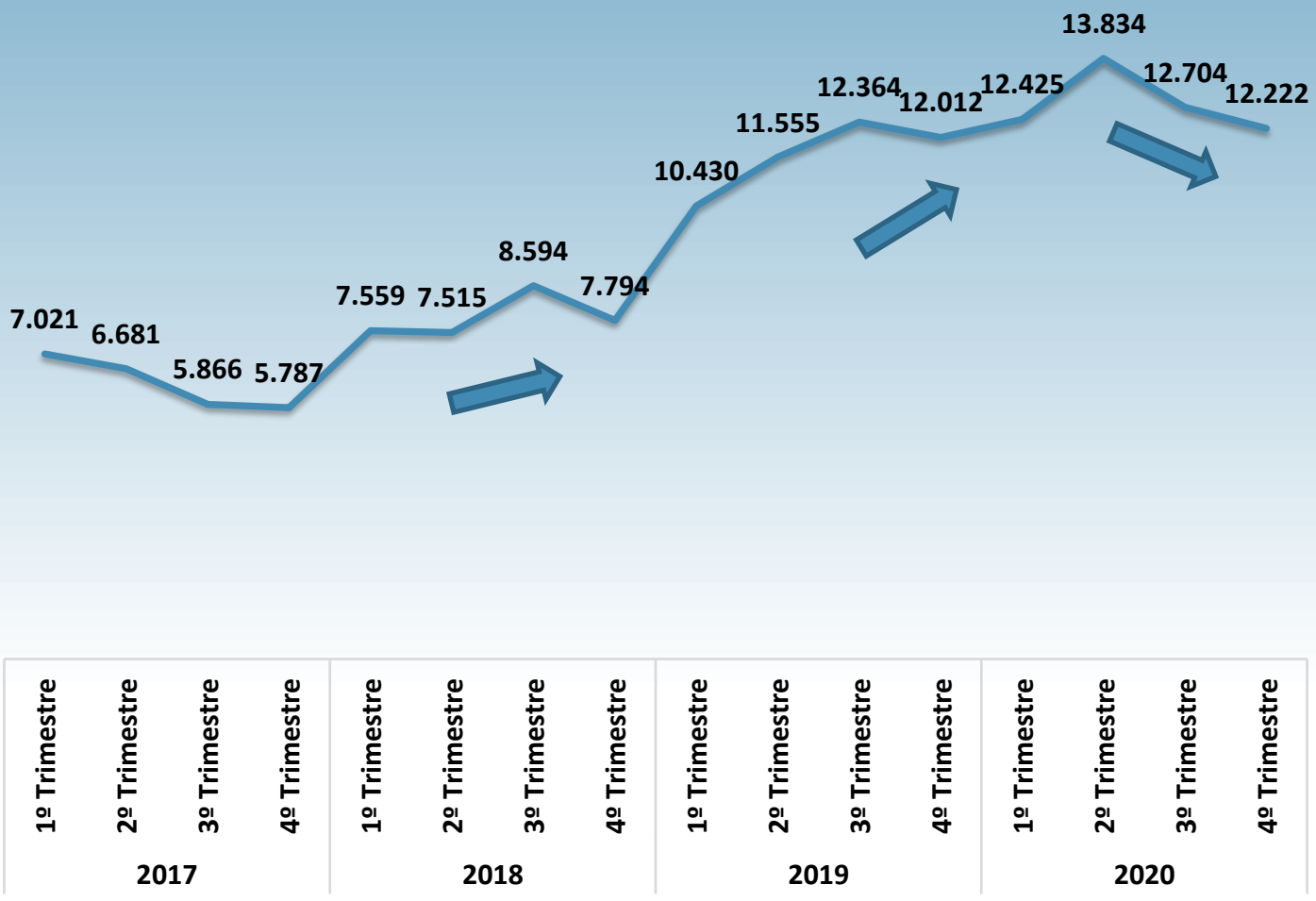




Queda de 4% em relação ao 3º Trimestre 2020

Secretaria de Saúde

TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



No 4º 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 4º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 111% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017. O número de 12.222 foi menor que o trimestre anterior, na ordem de 4 pontos percentuais.

Ressalta-se que no 4° Trimestre as atividades presenciais de atendimento nas unidades de Ouvidoria foram retomadas após o encerramento do período de teletrabalho.

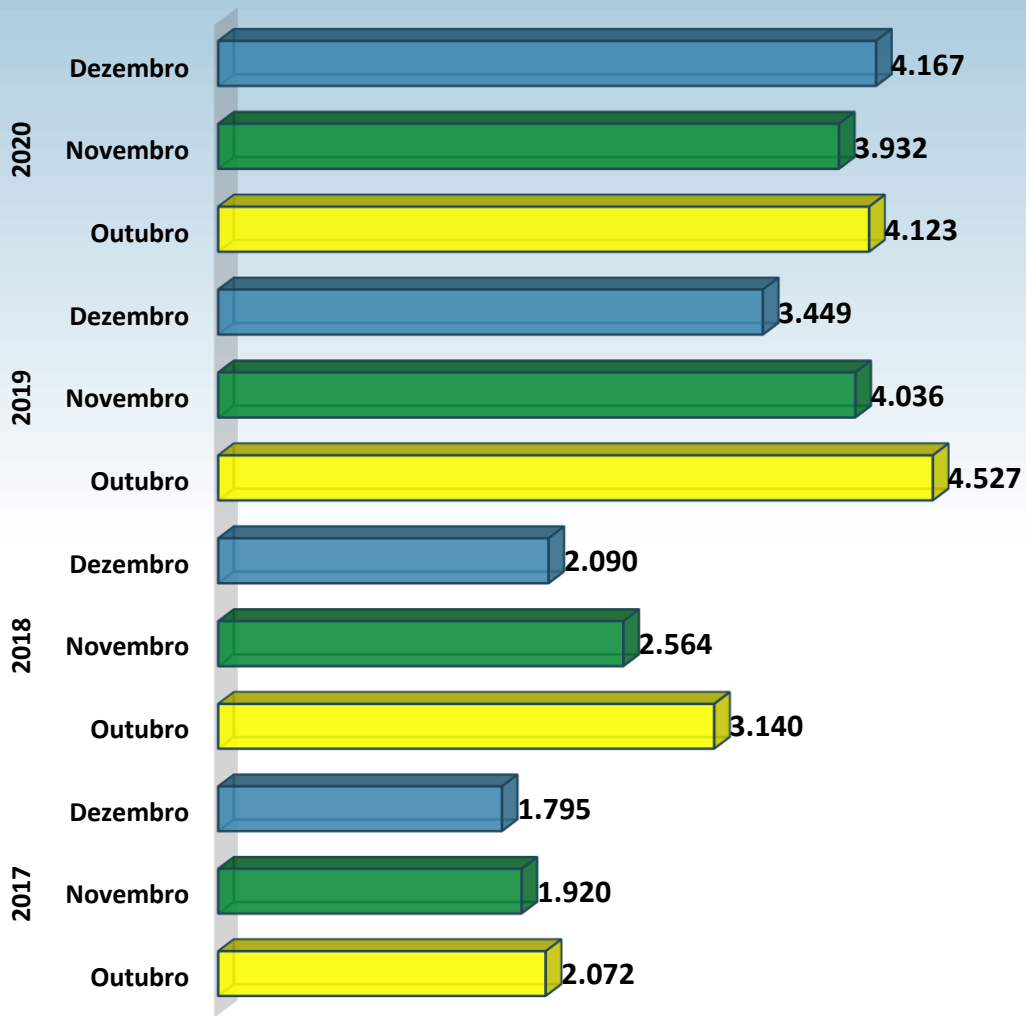
A cada 5 manifestações registrada pelo Sistema OUV-DF em todo Distrito Federal, UMA é recepcionada e tratada pela Secretaria de Saúde do DF.

4º Trimestre 2020

TOTAL MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

De acordo com os dados históricos, o mês de DEZEMBRO é um período de diminuição no registro de manifestações com exceção do 4º trimestre que se manteve estável.



1% de AUMENTO entre Outubro e Dezembro /20

23,9% de RETRAÇÃO entre Outubro e Dezembro /19

33,5% de RETRAÇÃO entre Outubro e Dezembro /18

13,4% de RETRAÇÃO entre Outubro e Dezembro/17

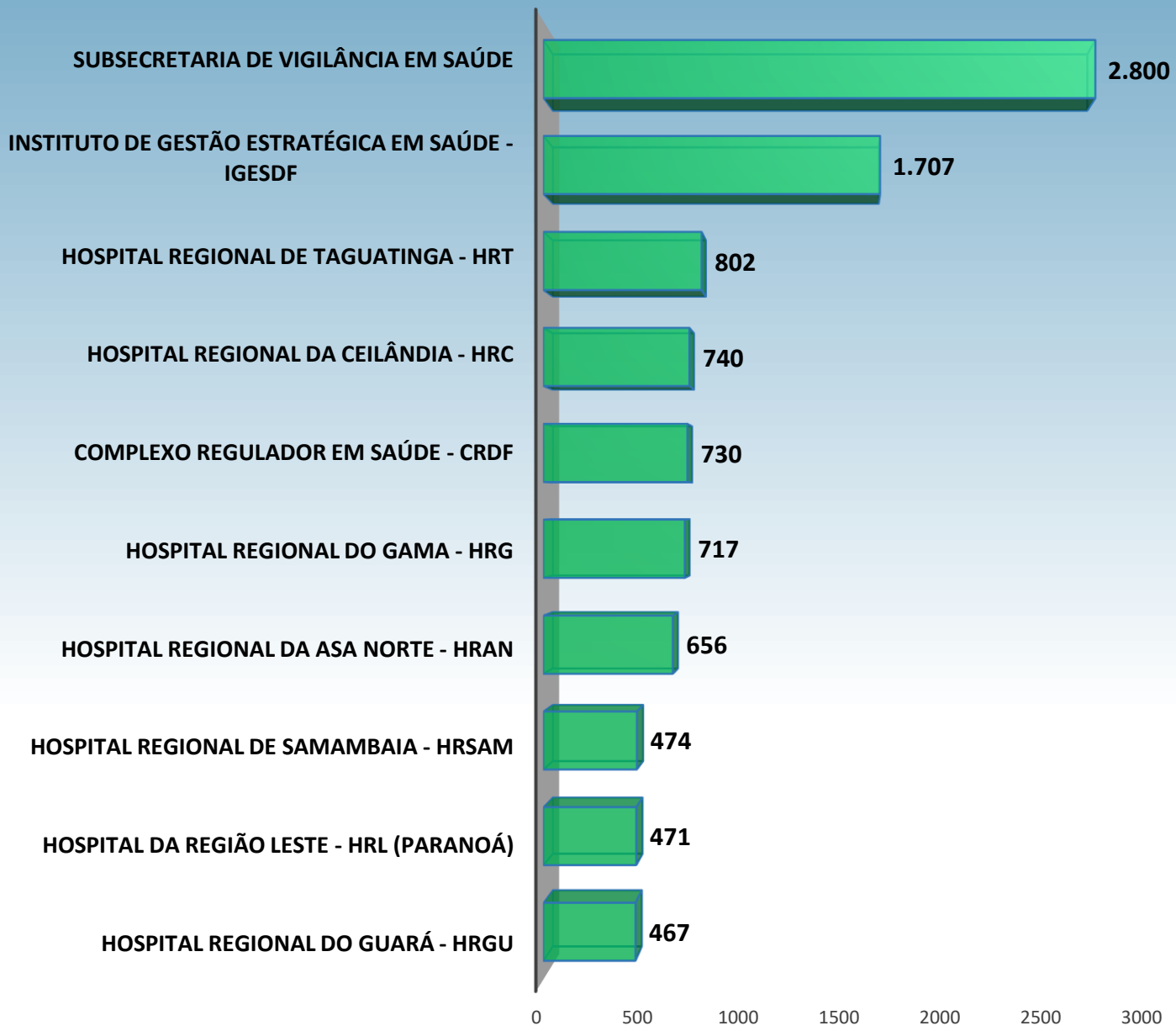
Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

4º Trimestre 2020

RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



*** No âmbito da Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SVS: Diretoria de Vigilância Sanitária: 1.503 manifestações; Diretoria de Saúde do Trabalhador: 239 manifestações; Diretoria de Vigilância Ambiental: 1.027 manifestações; Diretoria de Vigilância Epidemiológica: 9 manifestações e Lacen: 18 manifestações.**

Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

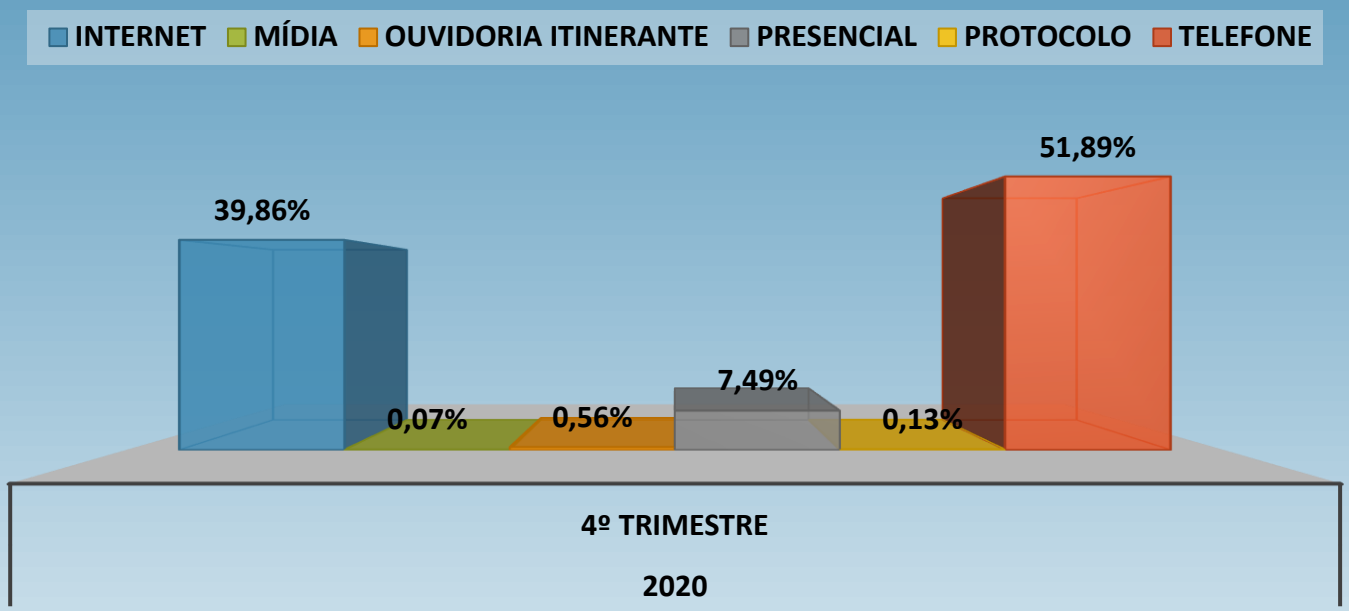
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

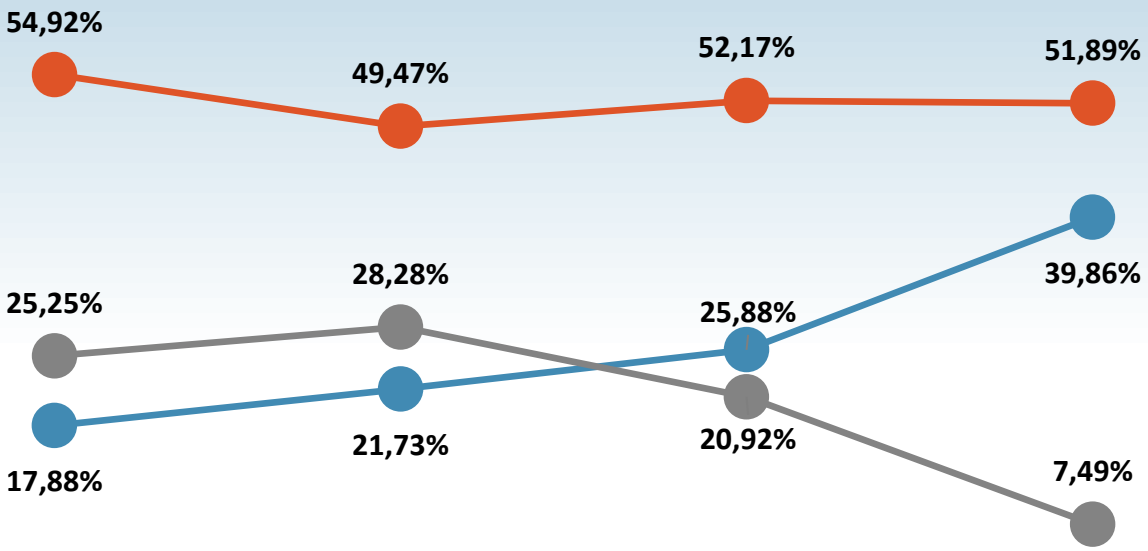
Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma desaceleração natural nos meses de DEZEMBRO no que se refere a quantidade de manifestações recebidas.

Porém, neste mês do corrente ano, houve o aumento de 1% nesta comparação, apresentando estabilidade no número de manifestações entre os meses do 4º Trimestre.

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 de Taquatinga (HRT) em terceiro lugar.

CANAIS DE ATENDIMENTO





4º TRIMESTRE 2017	4º TRIMESTRE 2018	4º TRIMESTRE 2019	4º TRIMESTRE 2020

INTERNET PRESENCIAL TELEFONE

CANAIS DE ATENDIMENTO

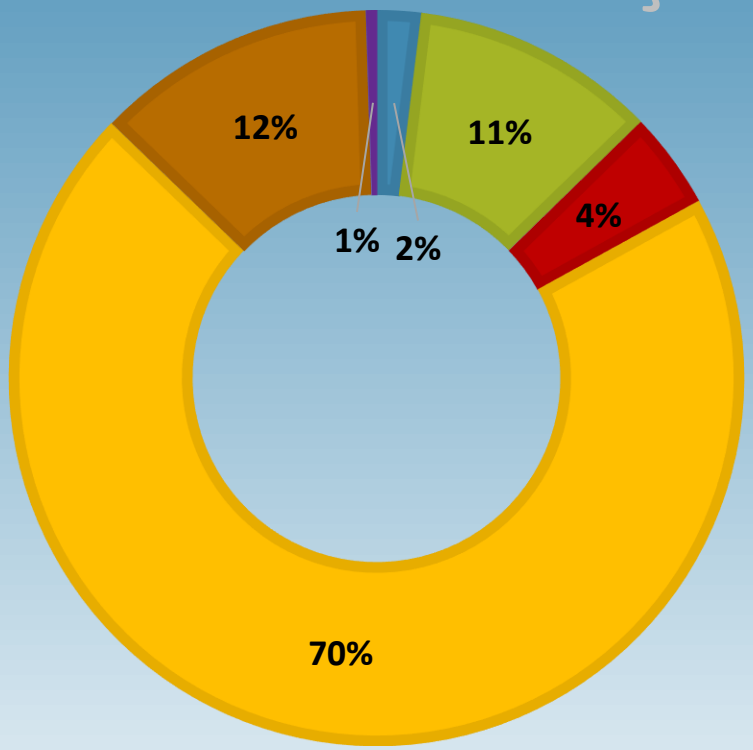
Os principais canais de atendimento foram a Central Telefônica do GDF, o 162, e o sistema Ouv-DF acessado pela INTERNET. Os canais de atendimento presenciais, antes suspensos temporariamente, atendendo às recomendações de prevenção da pandemia do Covid-19, foram retomados e já representam 7,49% da demanda.

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

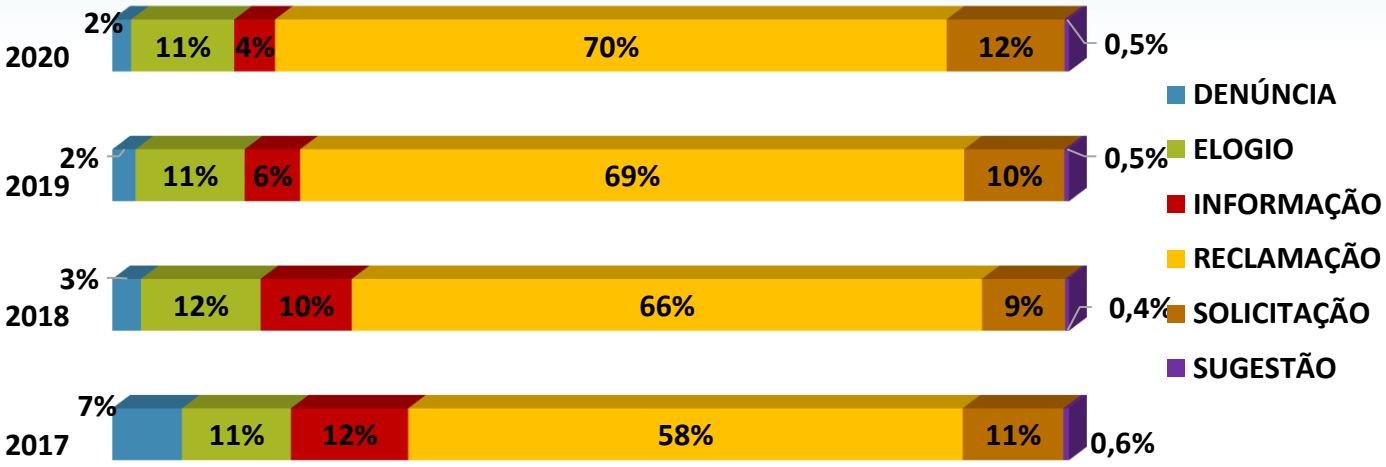
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

4º Trimestre 2020

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



COMPARATIVO DOS 4º TRIMESTRES 2017/2020



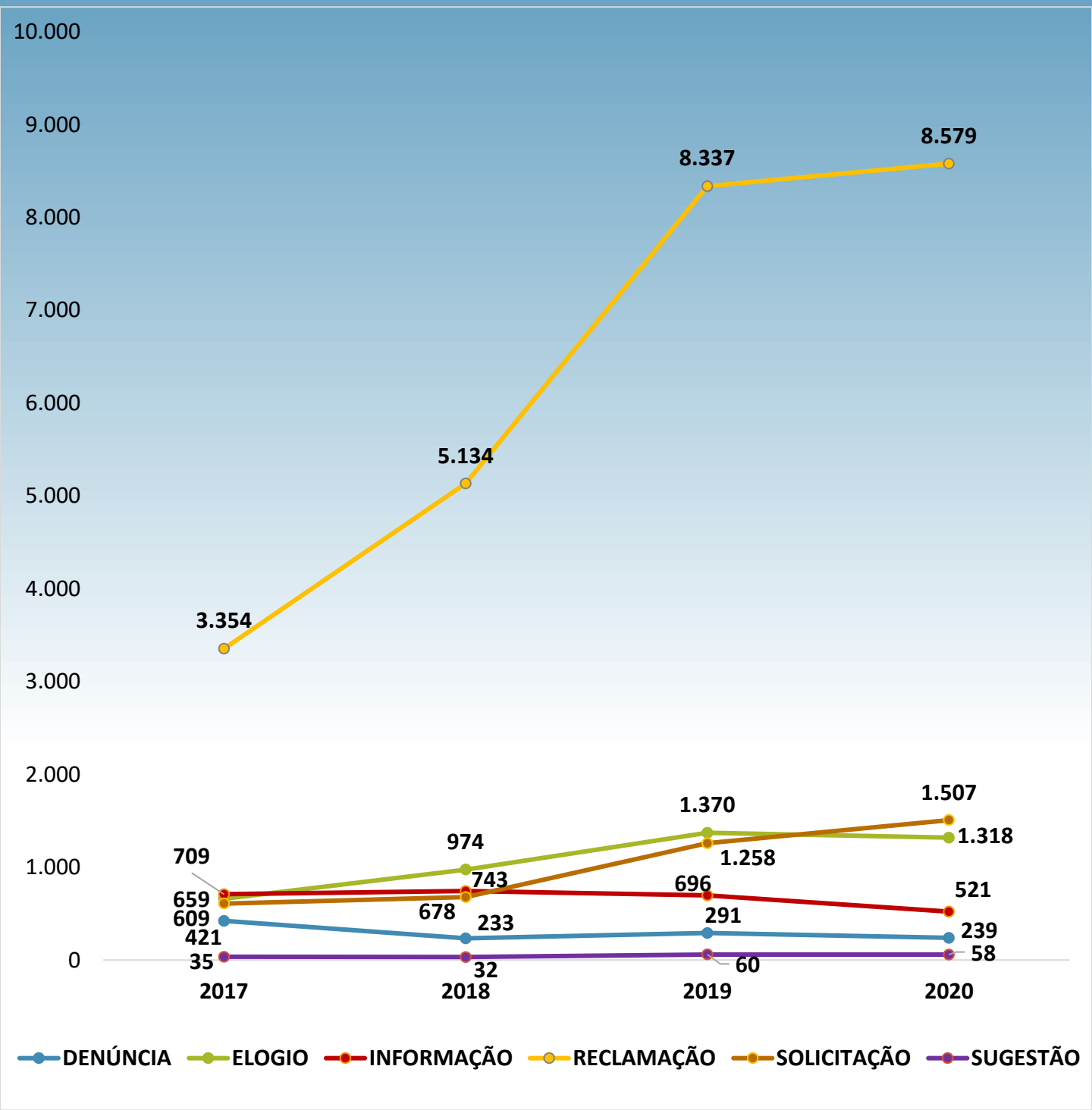
Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

4º Trimestre 2020

OUVIDORIA www.ouv.df.gov.br



Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No 4º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 82% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda em 2020, somando 15% das demandas. Em 2017, o índice ultrapassava o percentual de 23%.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 155% na relação 3º trimestre de 2017 x 3ºtrimestre de 2020. Em seguida a demanda de SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS teve um aumento de 147% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O aumento de 2017 a 2020 foi de 111% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 147% e SOLICITAÇÃO 155%, percentual superior ao aumento do 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.

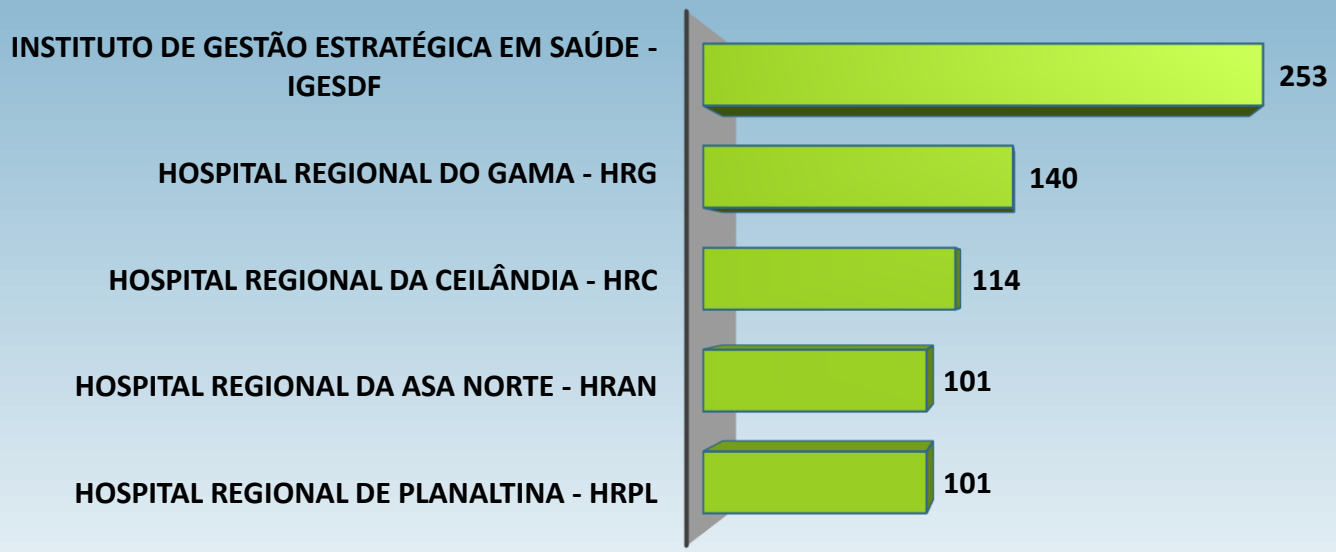
No entanto, todas as tipologias de manifestações de ouvidoria apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção das DENÚNCIAS e INFORMAÇÕES, que obtiveram queda. Isso se deve ao fato da SES apresentar uma transparência ativa mais atualizada, suprindo com isso as informações apresentadas ao cidadão.

4º Trimestre 2020

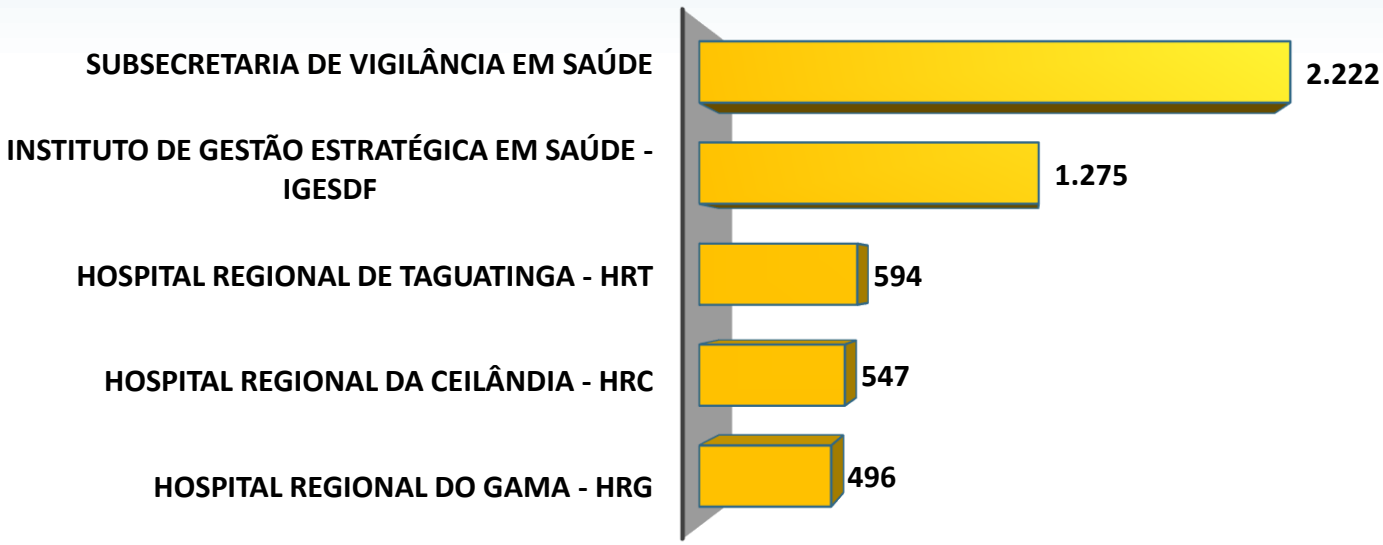
UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

ELOGIO



RECLAMAÇÃO



Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

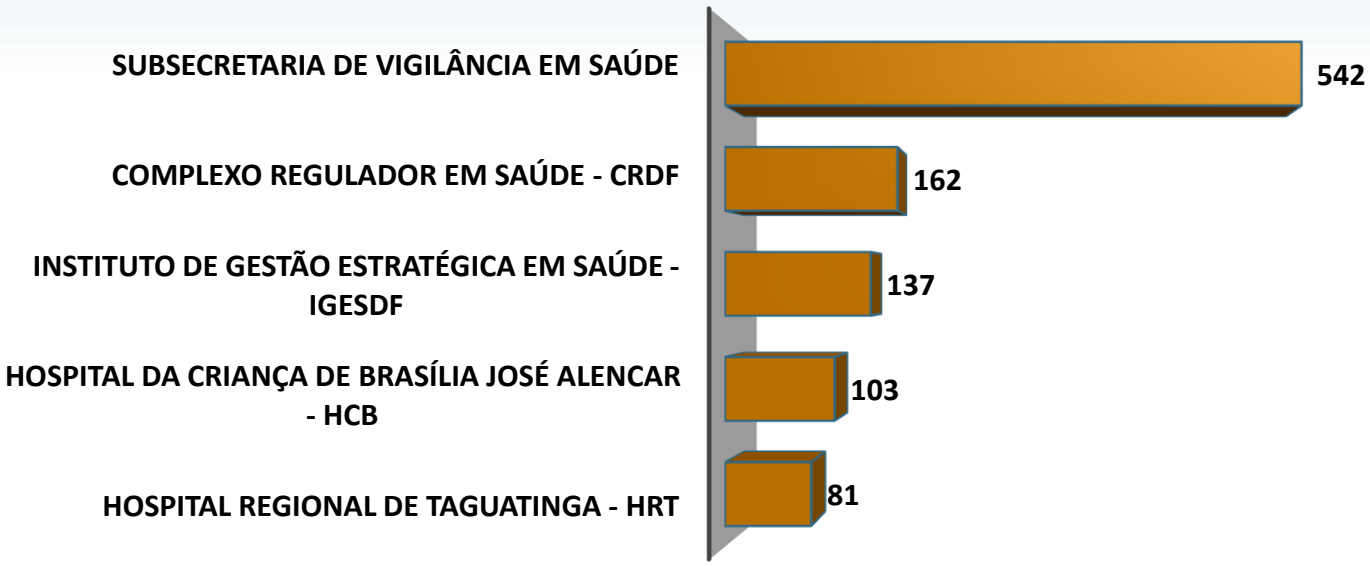
4º Trimestre 2020

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

INFORMAÇÃO

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

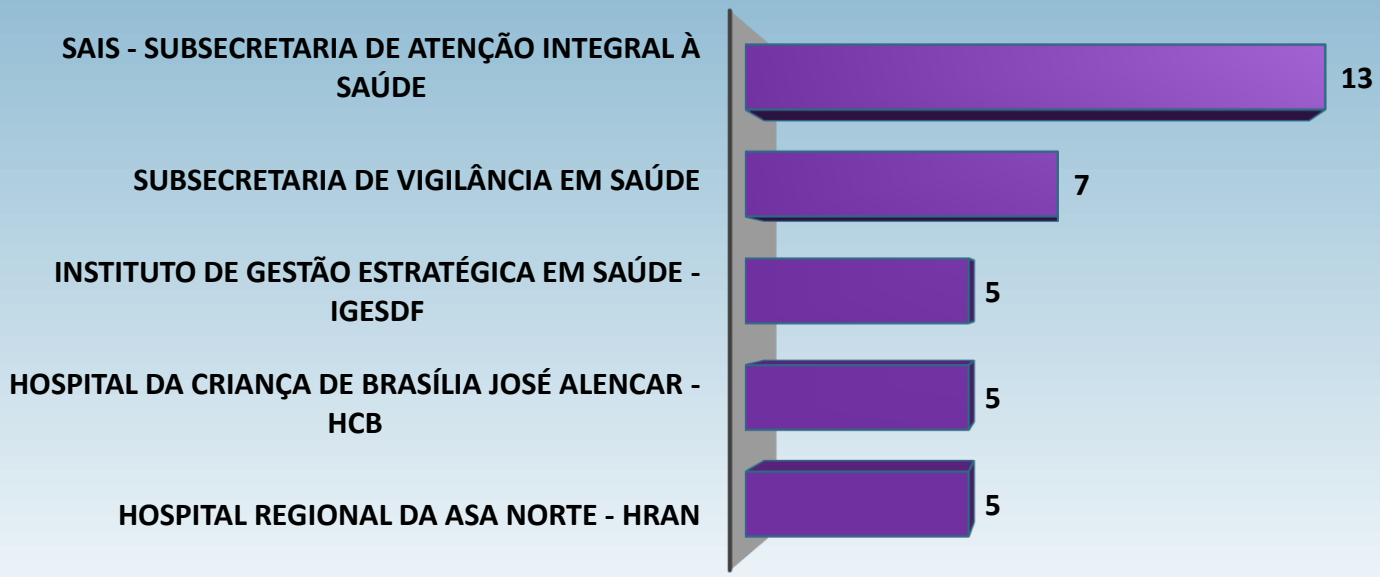


Secretaria de Saúde

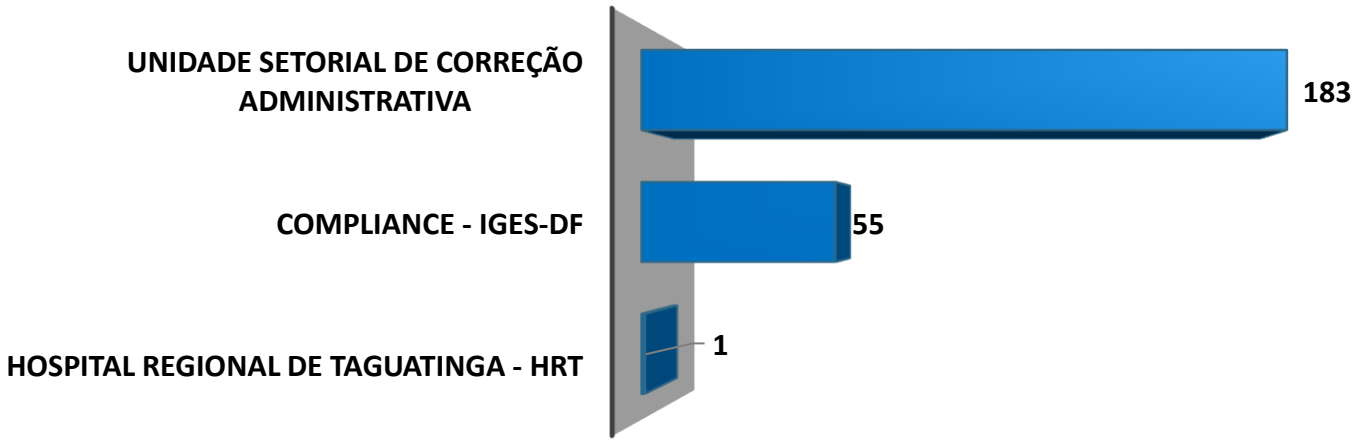
GDF É tempo de ação.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

SUGESTÃO



DENÚNCIA

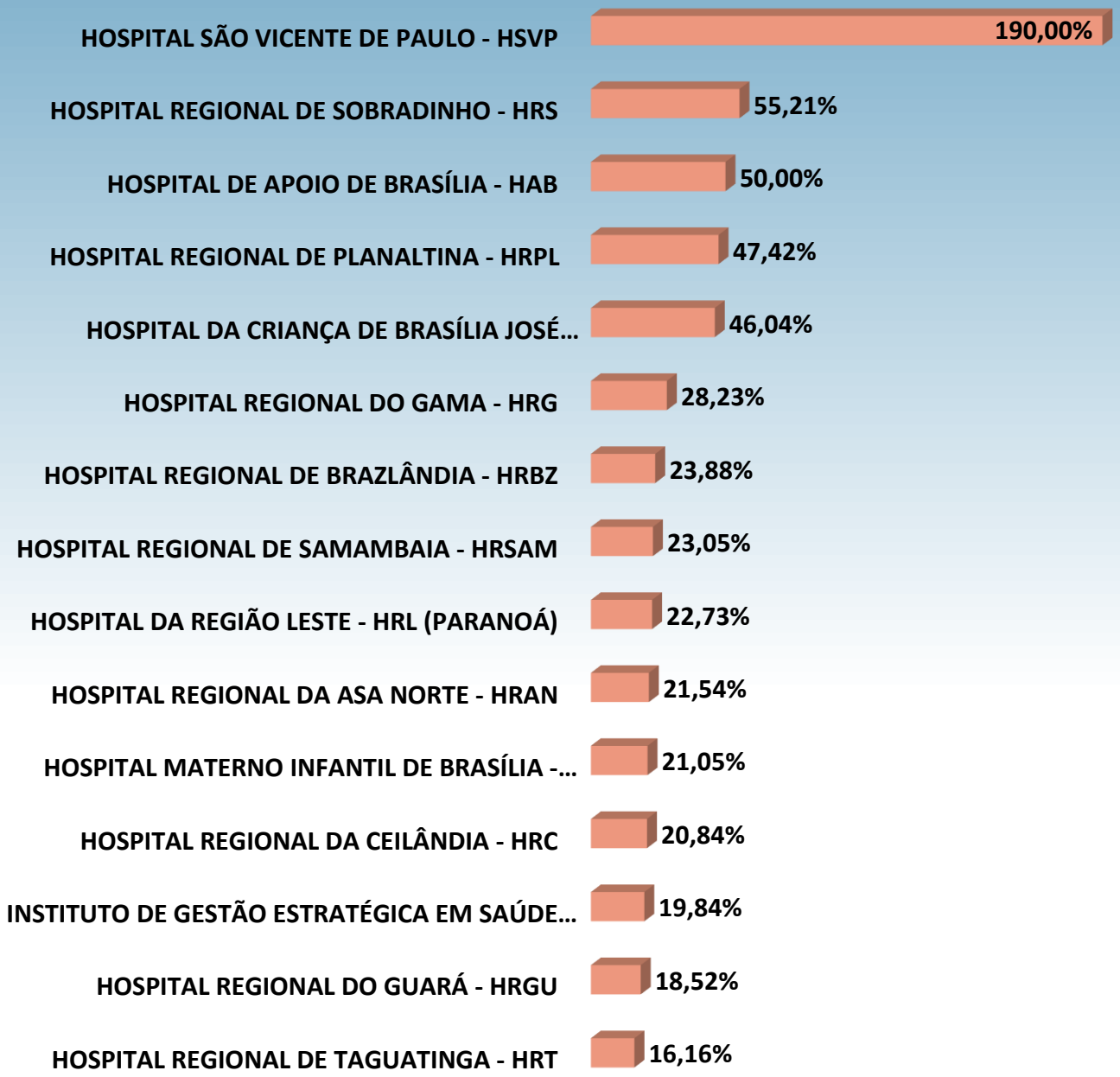


4º Trimestre 2020

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO X RECLAMAÇÃO %



Secretaria de Saúde

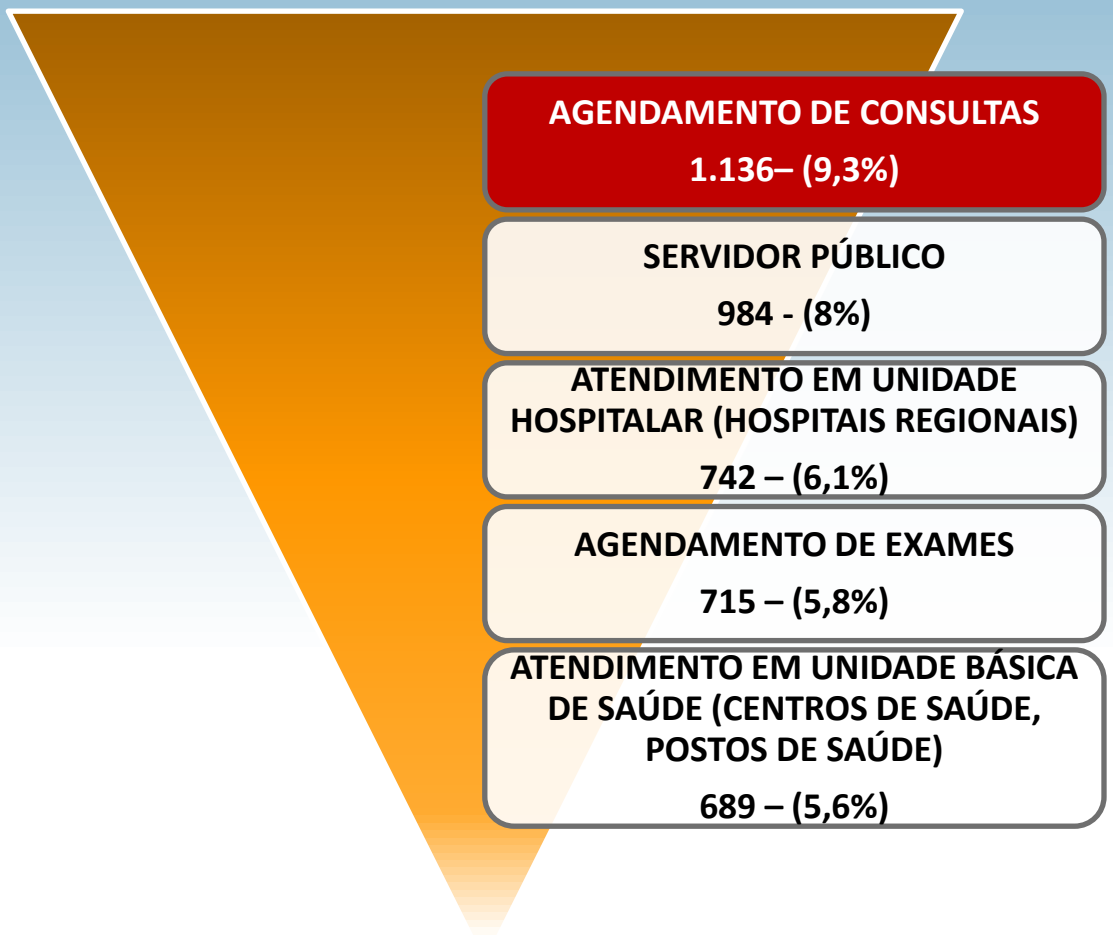
GDF É tempo de ação.

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 4º 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 PANDEMIA 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 São Vicente de Paulo (HSVP), seguido pelo Hospital regional de Sobradinho (HRS) e pelo Hospital de Apoio de Brasília (HAB). Estas foram as as unidades com os melhores índices no 4º trimestre de 2020.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4º Trimestre 2020

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

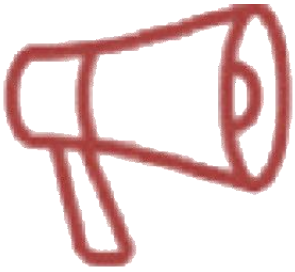
OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Reclamação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS : 742 – **8,6%**
- FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS : 606 – **7%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE : 567 – **6,6%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 546 – **6,3%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES : 520 – **6%**

Solicitação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 243 – **16,1%**
- COMBATE AO FOCO DA DENGUE: 187 – **12,4%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES : 116 – **7,7%**
- PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS: 114 – **7,6%**
- AGENDAMENTO DE CIRURGIAS : 114 – **7,6%**



Denúncia

- SERVIDOR PÚBLICO: 137 – **57,3%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 54 – **22,6%**
- ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO : 9 – **3,8%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 6 – **2,5%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE : 4 – **1,7%**

Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

4º Trimestre 2020

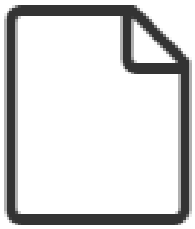
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Elogio

- SERVIDOR PÚBLICO: 405 – **30,7%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 251 – **19%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR : 143 – **10,8%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE : 93 – **7%**
- SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃODO GOVERNO DO DF: 73 – **5,5%**

Informação



- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 151 – **30%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 88 – **16,9%**
- AGENDAMENTO DE CIRURGIAS: 78 – **15%**
- OUVIDOR SUS: 21– **4%**
- SERVIDOR PÚBLICO: 19 – **3,65%**

Sugestão

- ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE : 9 – **15,5%**
- SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO DO GOVERNO DO DF : 9 – **15,5%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR : 4 – **6,9%**
- ATENDIMENTO MÉDICO : 4 – **6,9%**
- INFRAESTRUTURA EM UNIDADE DE SAÚDE: 3 – **5,1%**

Secretaria de Saúde

GDF É tempo de ação.

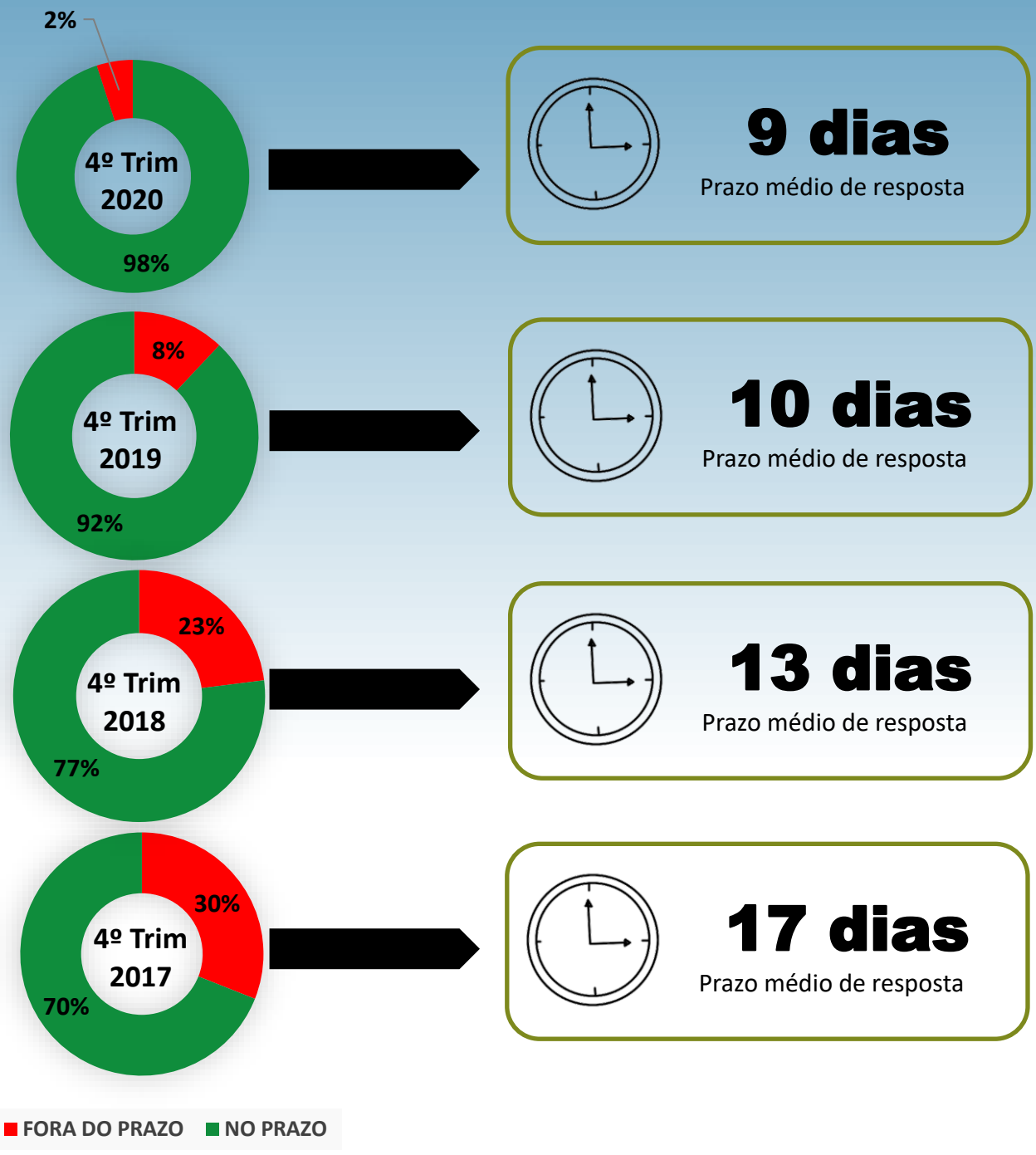
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal foi AGENDAMENTO DE CONSULTAS, com 9,3% do total de manifestações. Nota-se que houve diminuição da demanda pelo assunto FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS, assunto mais demandado no trimestre anterior.

O assunto AGENDAMENTO DE CONSULTAS é o mais registrado nas demandas de reclamação, solicitações de serviços e informações, ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE para as manifestações do tipo sugestão.

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

PRAZOS DE RESPOSTA



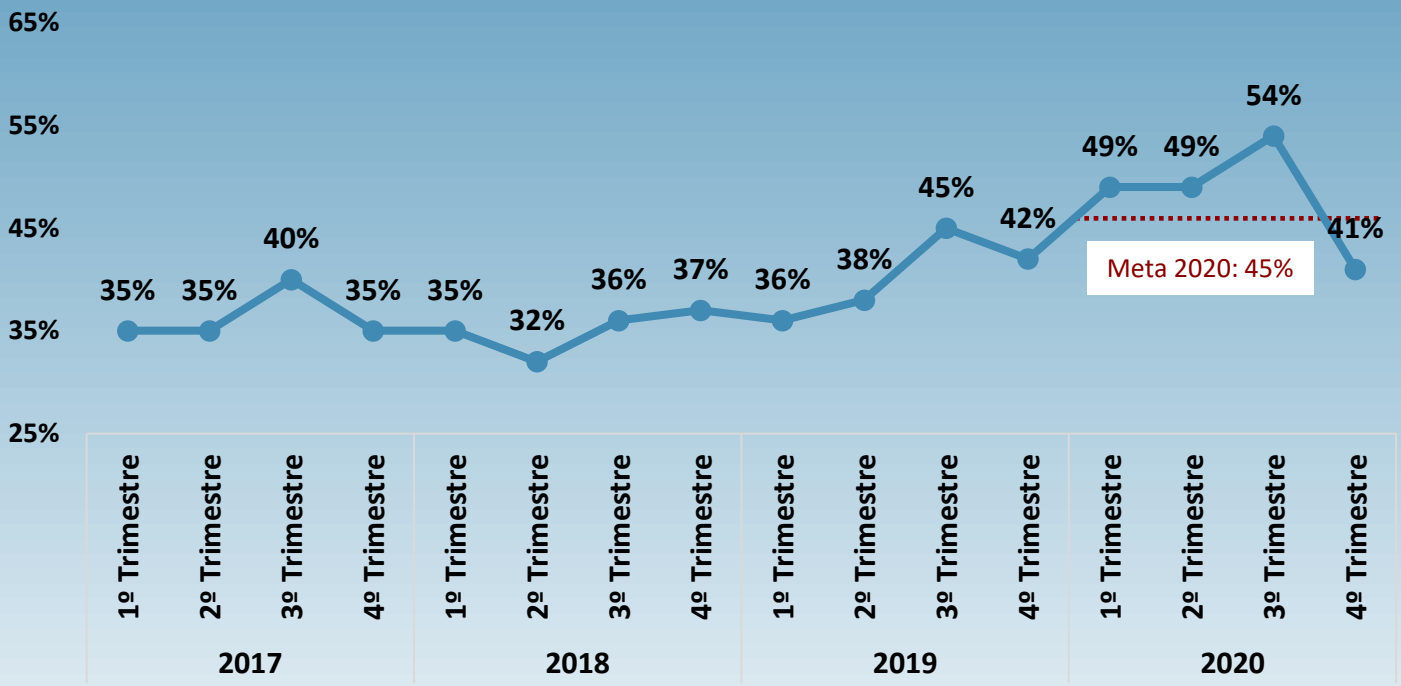
PRAZOS DE RESPOSTA

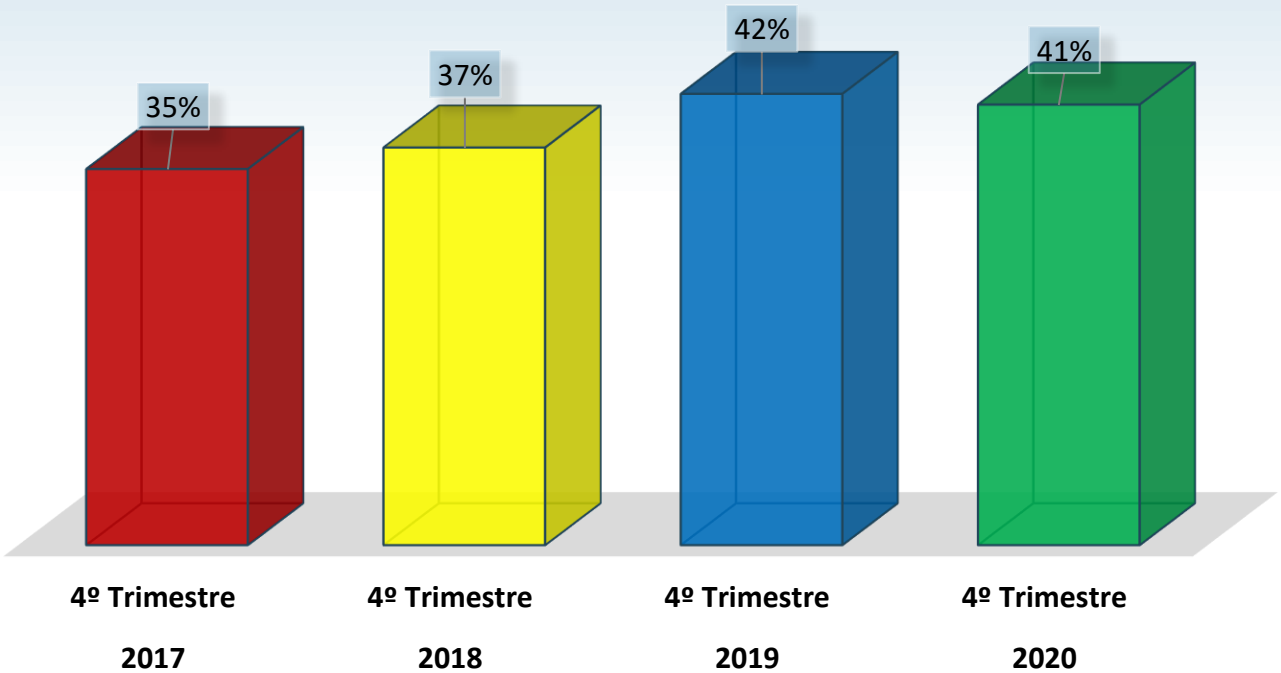
Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressalta-se que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

A Secretaria de Saúde, no 4º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 9 dias. Isso é 25% inferior a média geral do GDF, que foi de 12 dias no ano de 2019, e o tempo foi 55% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade em virtude a 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 4º trimestre de 2020 esse índice chegou a apenas 2%. Em 2017, no respectivo período, o índice alcançou 30%.

RESOLUTIVIDADE



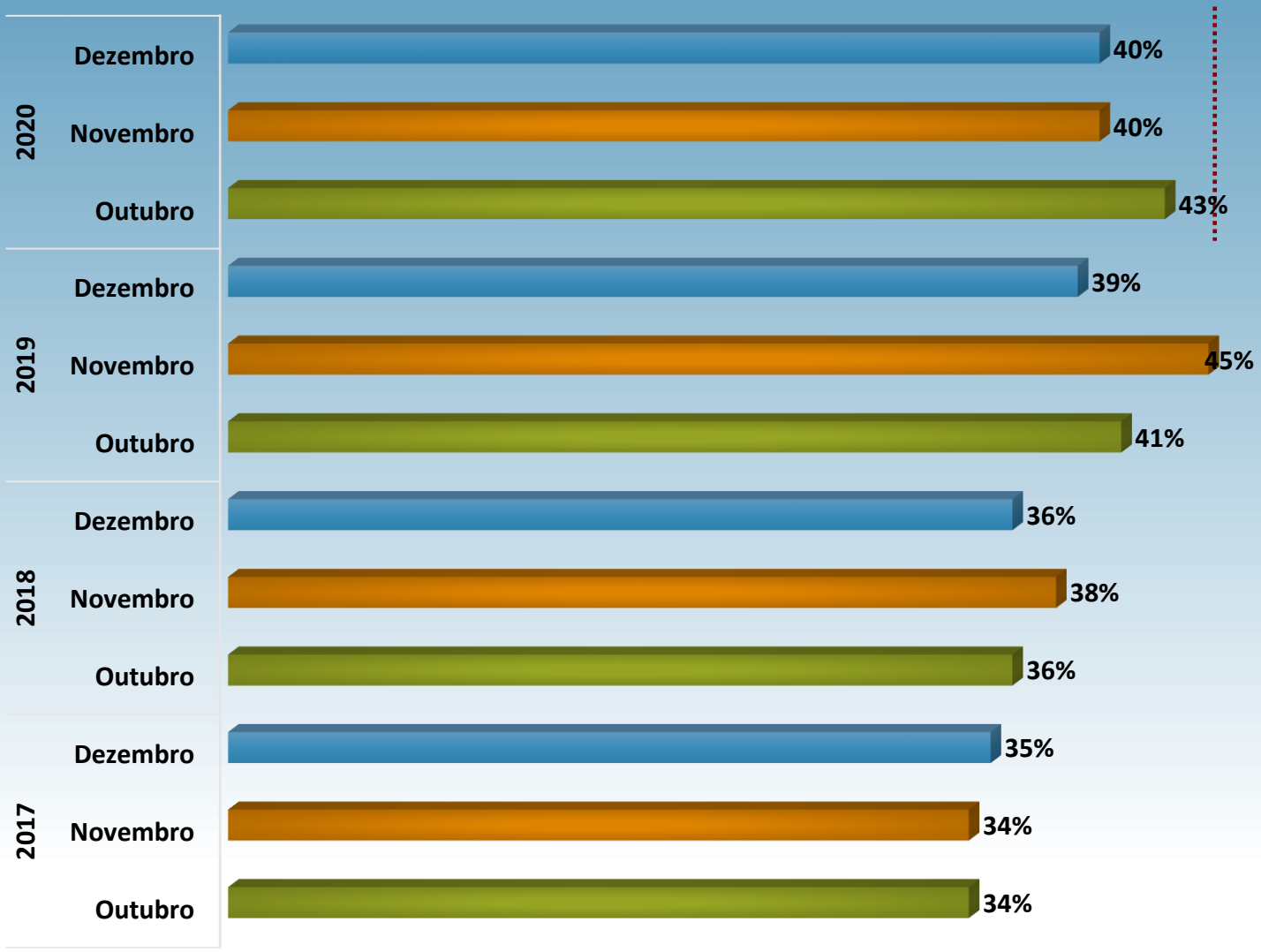


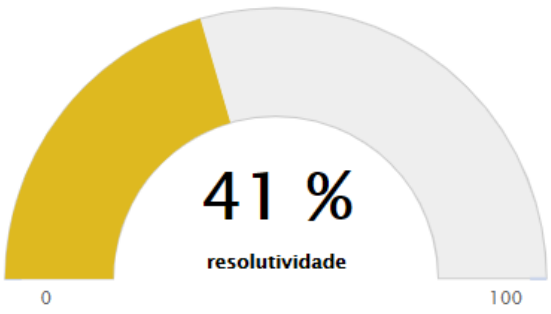
4º Trimestre 2020

RESOLUTIVIDADE

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

Meta 2020: 45%

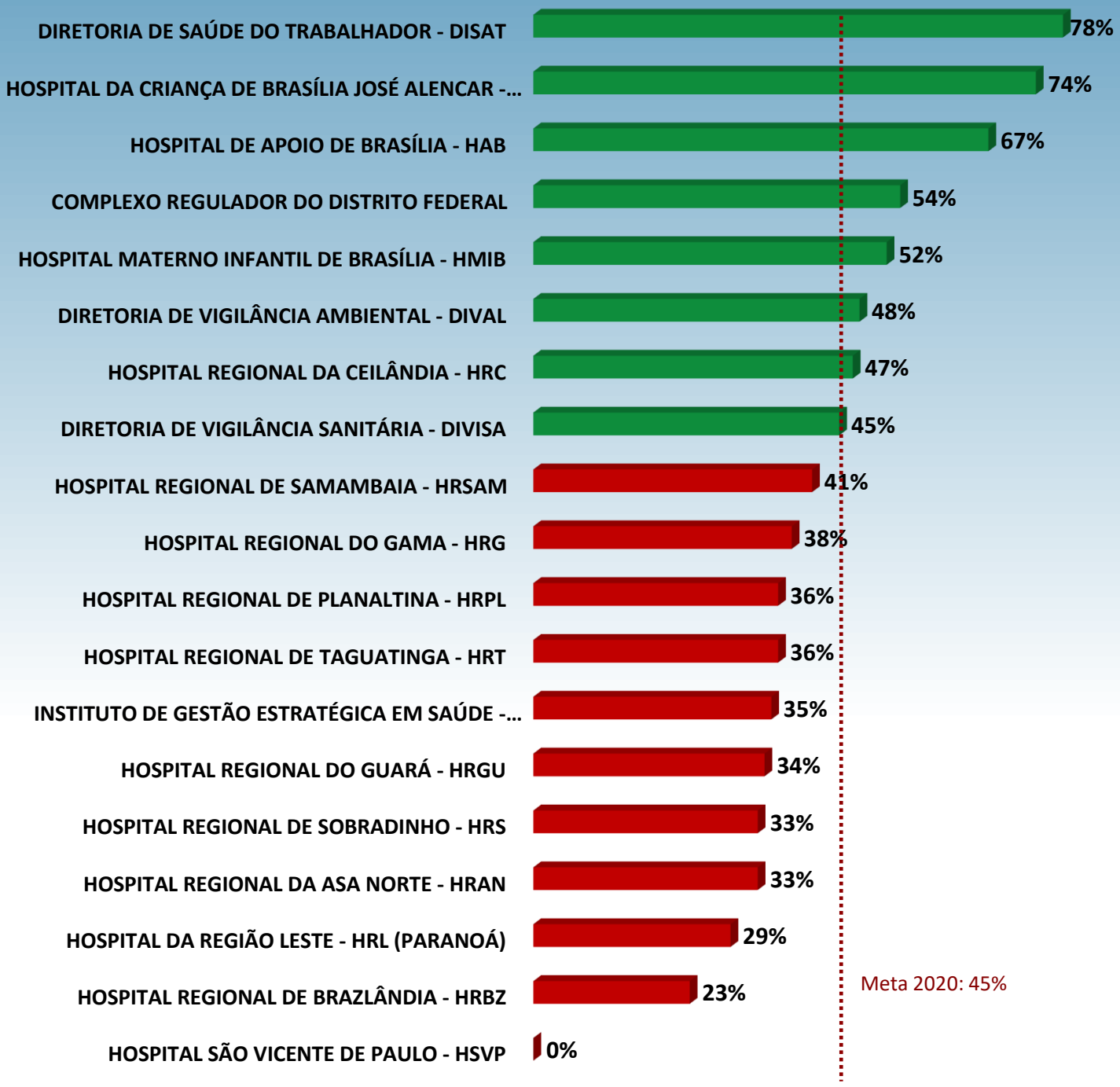




Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.

RESOLUTIVIDADE
RANKING HOSPITAIS



RESOLUTIVIDADE

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.

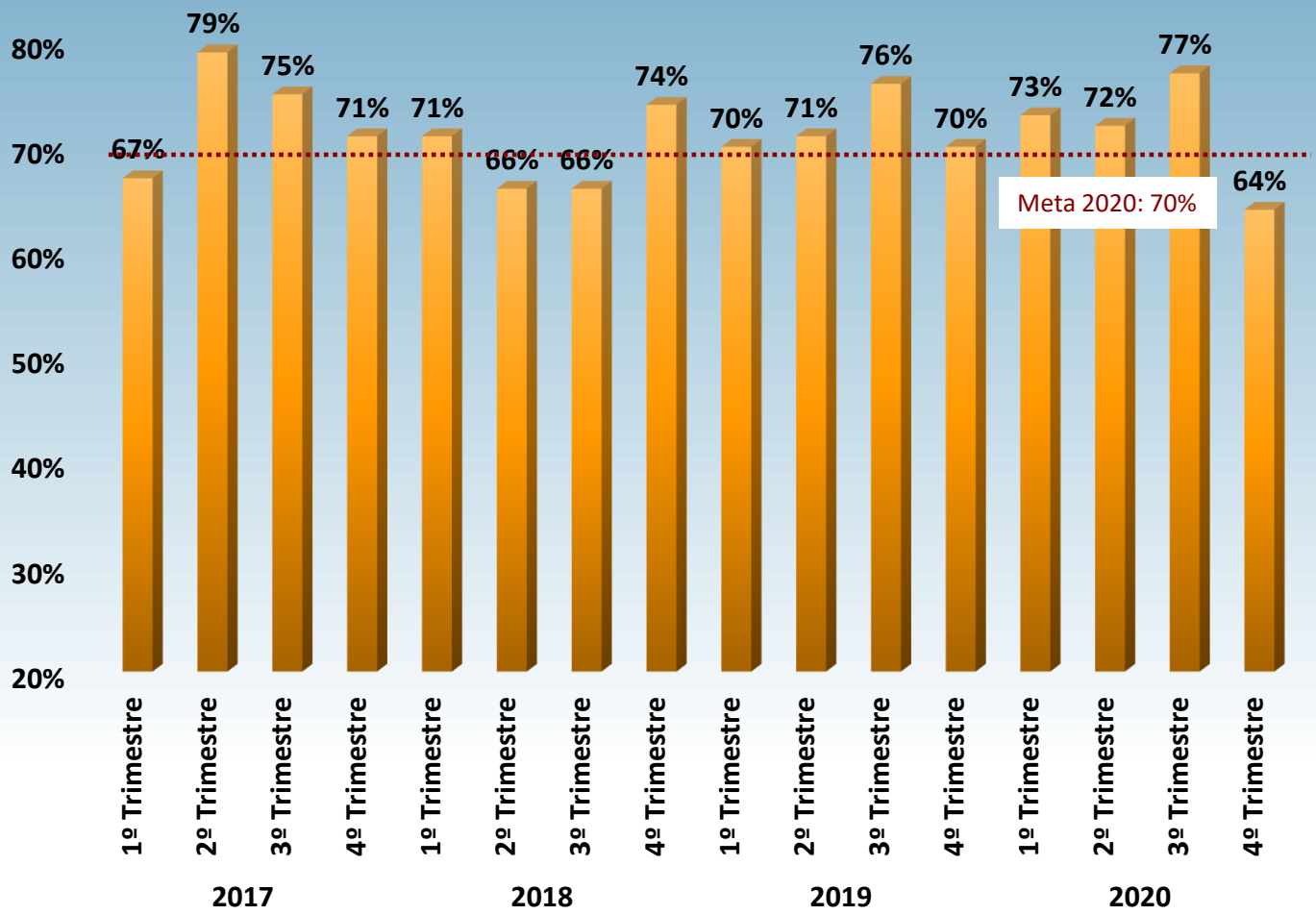
Este indicador é dinâmico e sofre atualizações na medida em que os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas em períodos anteriores, pois não existe prazo para que a avaliação do demandante ocorra.

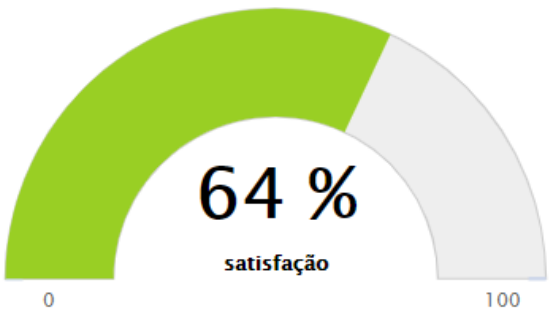
A meta revisada para os órgãos do GDF no Plano Estratégico Institucional da Controladoria Geral do Distrito Federal para o ano de 2020 passou de 50% para 45% de resolutividade e inclui a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. No período em análise, a SES-DF obteve um patamar de 41% de resolutividade, um decrécimo de 13 pontos percentuais em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. Nesse sentido, os dados alertam para o desenvolvimento de novos projetos e metodologias´para a melhora deste índice.

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

4º Trimestre 2020

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.

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.

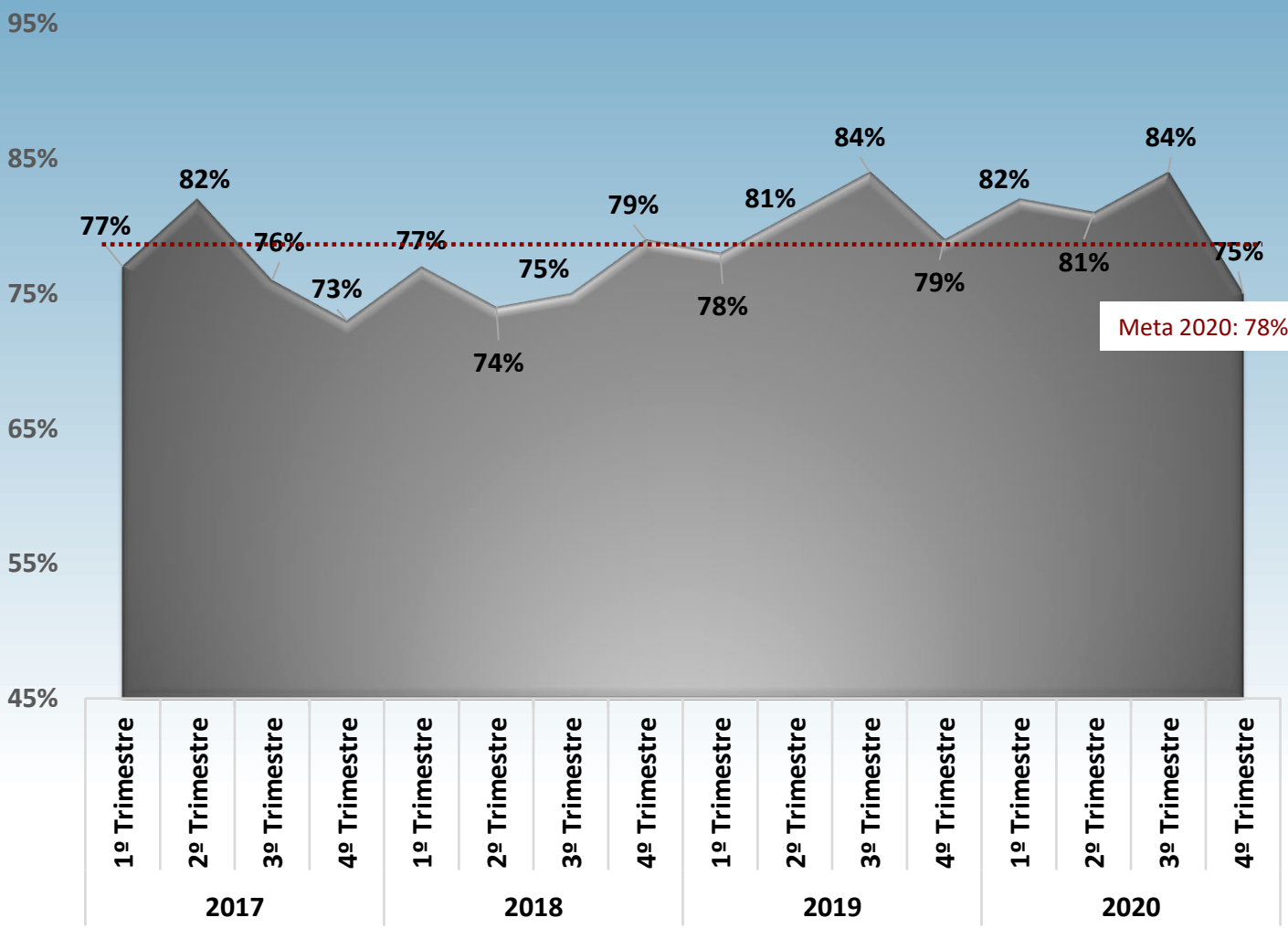
Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, o cidadão responde perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, com o sistema informatizado de ouvidoria e com a qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Pontua-se que no 4º trimestre do ano de 2020 o indicador atingiu 64%, apresentando aumento de 13 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.

4º Trimestre 2020

RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.

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, podendo estar havendo confusão com o serviço que foi pedido com a resposta recebida. O índice de recomendação para o ano é de 78%.

4º Trimestre 2020

OUVIDOR SUS

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

A Ouvidoria da Saúde também recepciona 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 4º Trimestre de 2020 foram tratadas 678 manifestações com as seguintes tipologias:

Elogio – 17 manifestações

Reclamação – 185 manifestações

Informação – 17 manifestações

Solicitação – 162 manifestações

Sugestão – 2 manifestações

Denúncia – 295 manifestações

Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.

4º Trimestre 2020

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e SIC

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

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 4º Trimestre de 2020 foram feitas 199 solicitações, quantidade 26,3% menor do que a registrada no trimestre anterior. No citado trimestre, a Ouvidoria/SES também recebeu 24 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.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 4 º trimestre de 2020 com 12.222 manifestações, mantendo a qualidade e constância no atendimento as demandas dos cidadãos e usuários do sistema de saúde.

No entanto, houve queda em alguns índices, o que nos leva a realização, para o próximo ano, de novas ações e planejamento afim de conquistar os índices anteriormente alcançados.

Cumpre 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 retomada da modalidade de atendimento presencial.

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 a consolidação 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

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

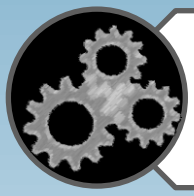
Revisão compartilhada com a equipe.

4º Trimestre 2020

CONTATOS

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

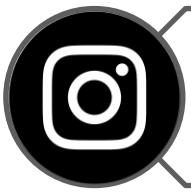
www.saude.df.gov.br


www.ouv.df.gov.br

Central de Atendimento 162

twitter.com/secsaudedf?s=08

facebook.com/sesdistritofederal/


instagram.com/secsaudedf/

Secretaria de Saúde

GDF
É tempo de ação.