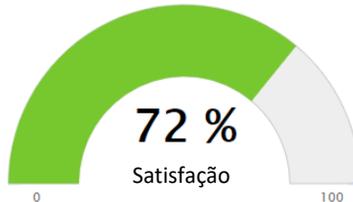


Resolutividade

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

O Relatório Anual 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).

Todos os meses de 2019 foram analisados e os estudos comparativos e de evolução foram feitos com base no mesmo período dos anos de 2017 e 2018.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Ranking das unidades mais demandadas.....7

Canais de atendimento.....10

Classificação das manifestações.....13

Unidades mais demandadas por classificação.....17

Assuntos mais demandados.....22

Prazos.....26

Resolutividade.....28

Pesquisa de satisfação.....31

Pesquisa de recomendação.....33

Ouvidor Sus.....35

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

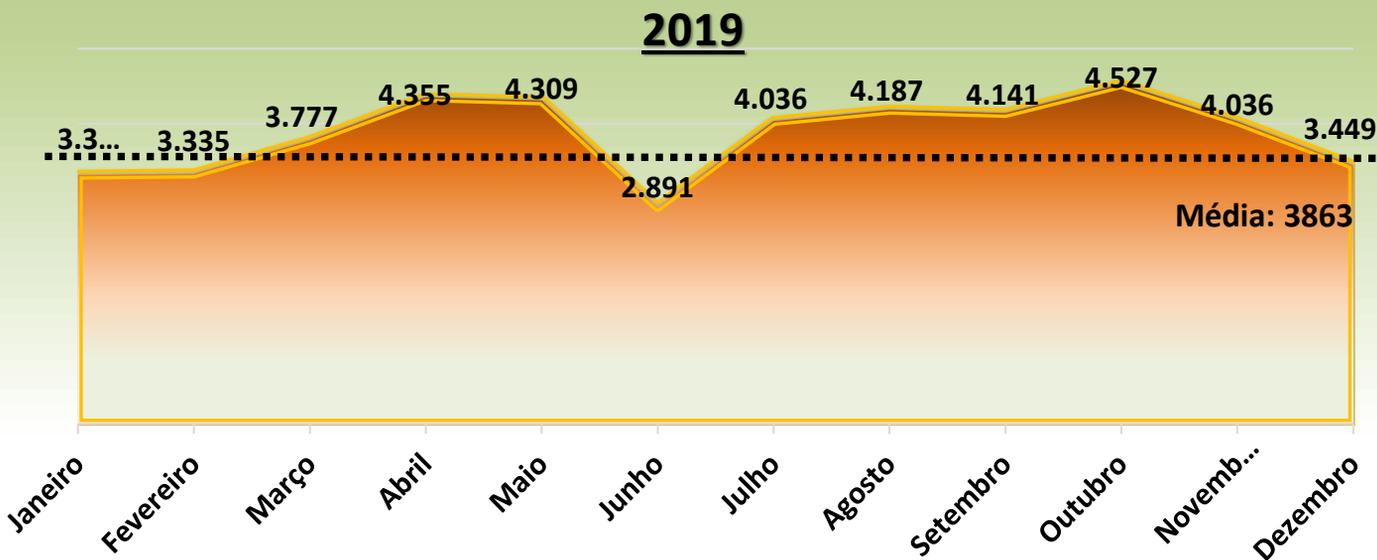
Conclusão.....37



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



82,8% de Crescimento em relação ao ano de 2017



TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Tendência de aumento gradual de registro de manifestações a cada ano.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



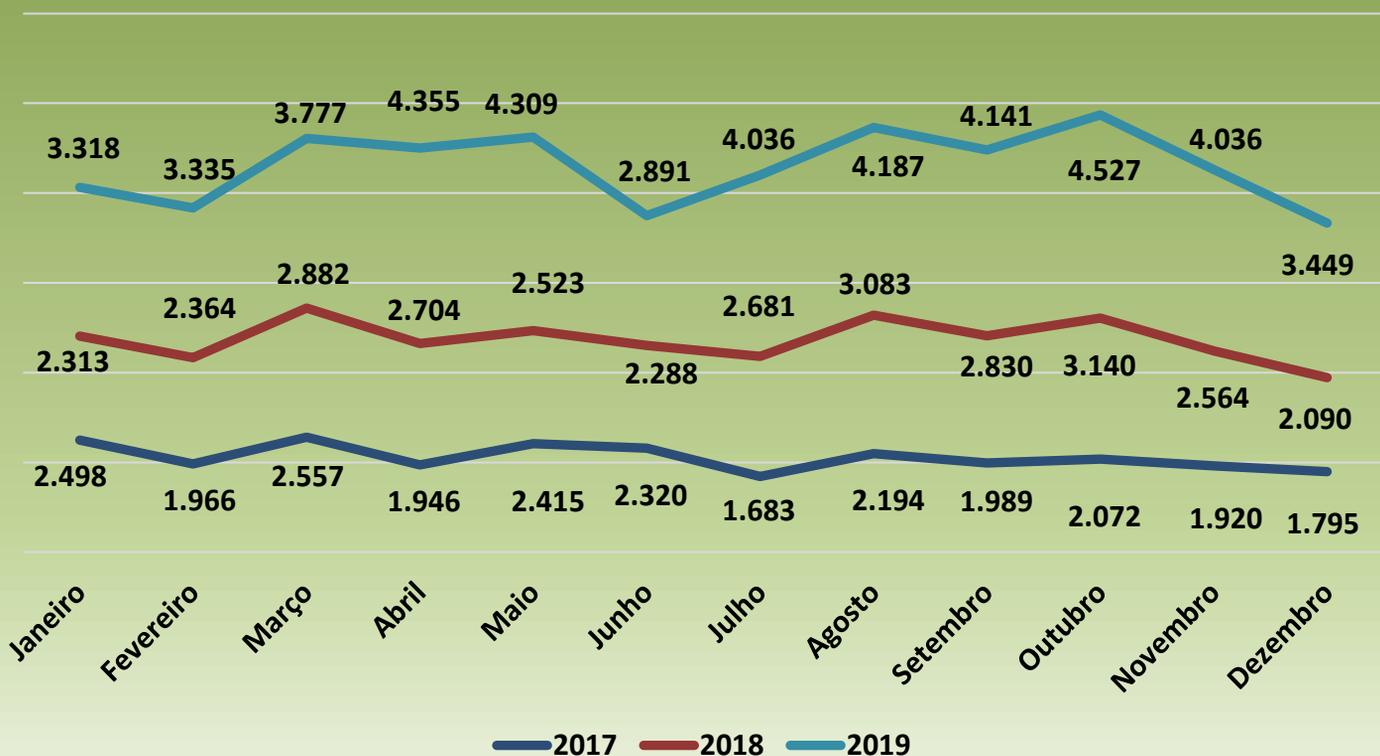
De maneira geral, no exercício de 2019 houve um crescimento na ordem 82,8% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017 e de 47,3% em relação ao ano de 2018.

Este crescimento, em tese, se deve ao fortalecimento de normativas, processos e sistema de informação de OUVIDORIA vivenciado no GDF. Soma-se ainda a cultura e participação do cidadão na busca dos seus direitos que está mais consolidada. Assim, quanto mais o Sistema de OUVIDORIA torna mais resolutivo, mais confiança o cidadão adquire no processo e um maior crescimento de manifestações é esperado.

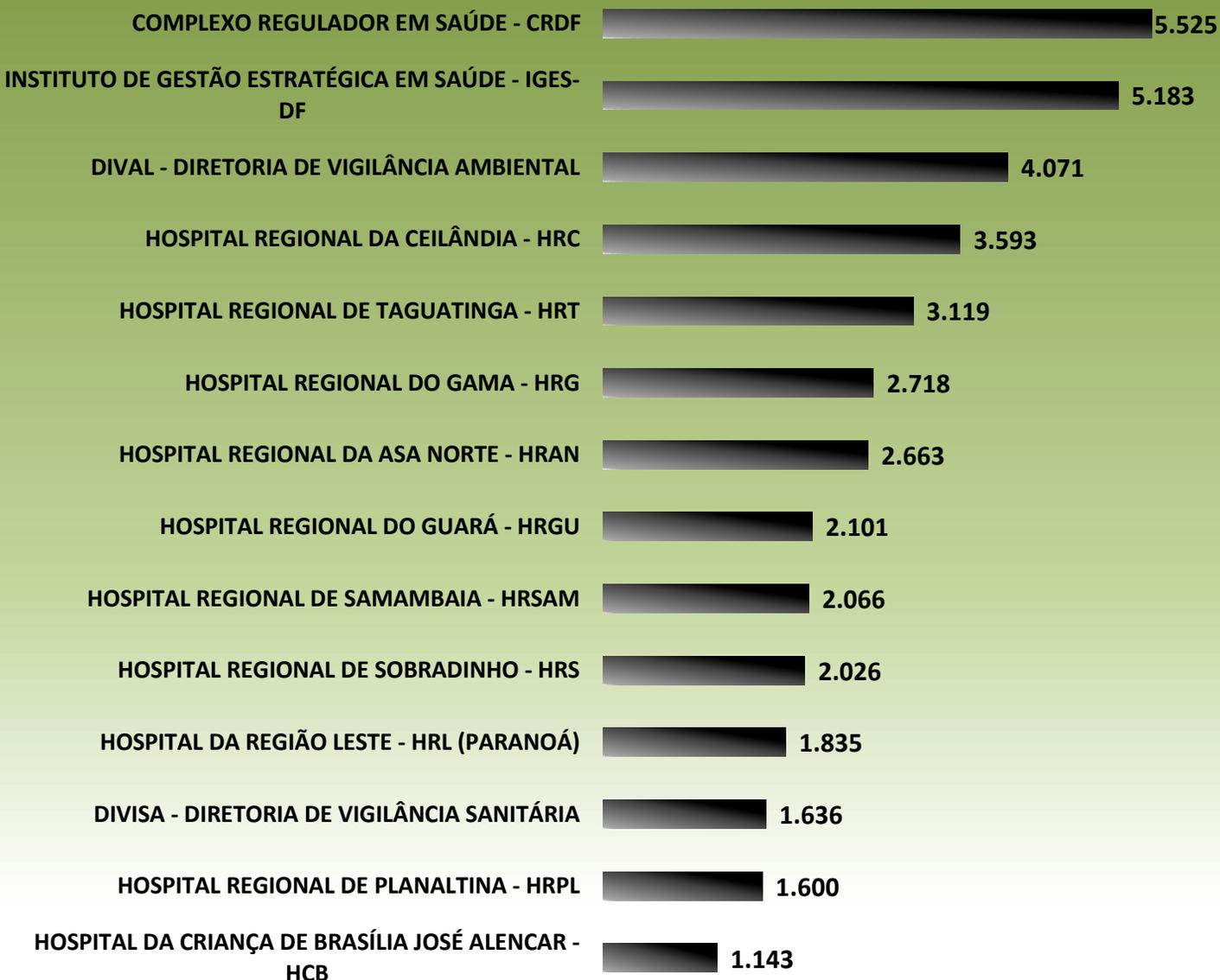
No entanto, registra-se que as estruturas orgânicas, infraestrutura de atendimento presencial e os recursos humanos para as operações das Ouvidorias não acompanharam este crescimento de demanda, ficando aqui o alerta de necessidade de investimentos nesses segmentos.



Comportamento de AUMENTO de demandas após os meses de fevereiro e julho; DESACELERAÇÃO após maio e outubro, respectivamente.



RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

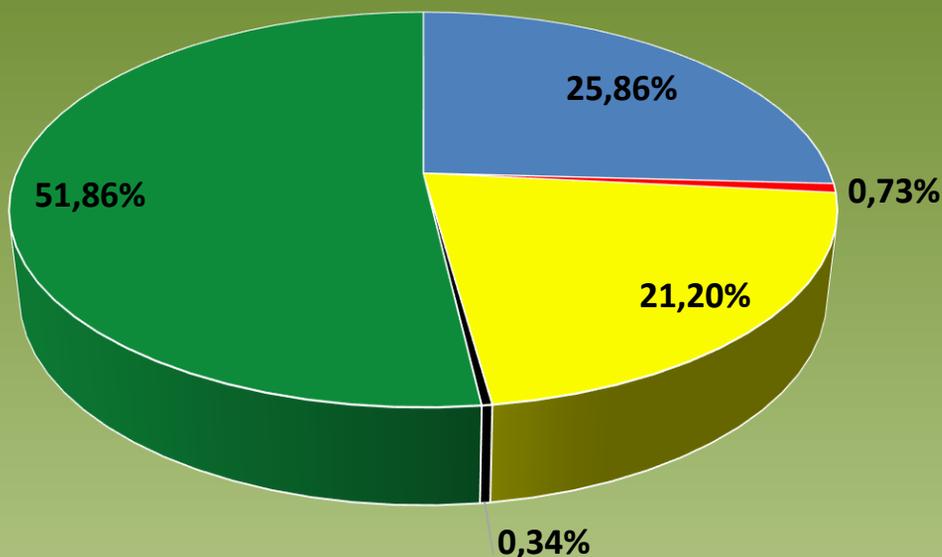


Importante destacar que o comportamento dos usuários do SUS tornam-se sazonal em determinados períodos. Existem acelerações e desacelerações de número de manifestações ao longo dos meses. Cabe investigar esta informação pois pode coincidir com períodos onde a rede de serviços é menos demandada ou pressionada, podendo fazer um melhor dimensionamento de atendimento, de profissionais, de manutenção de equipamentos, entre outros.

As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde são o COMPLEXO REGULADOR DO DISTRITO FEDERAL – CRDF, responsável pelos processos de agendamentos de consultas, exames e cirurgias e o IGES-DF, que engloba as 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base e Hospital de Santa Maria, com 11,9% e 11,2% respectivamente. 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

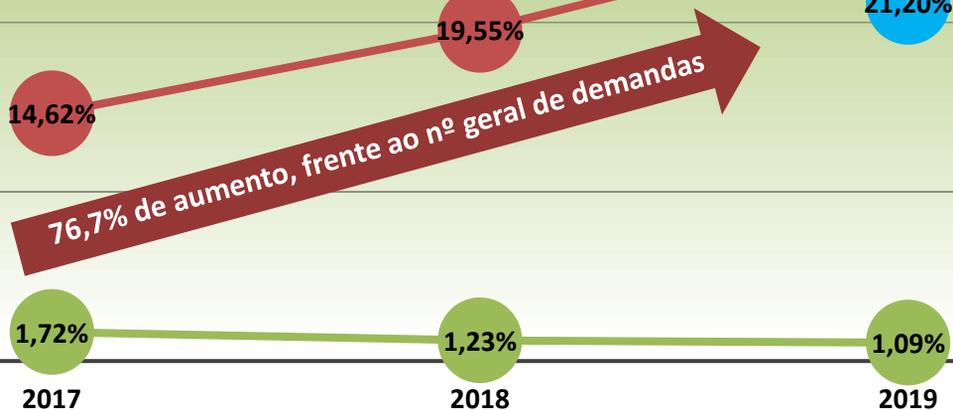
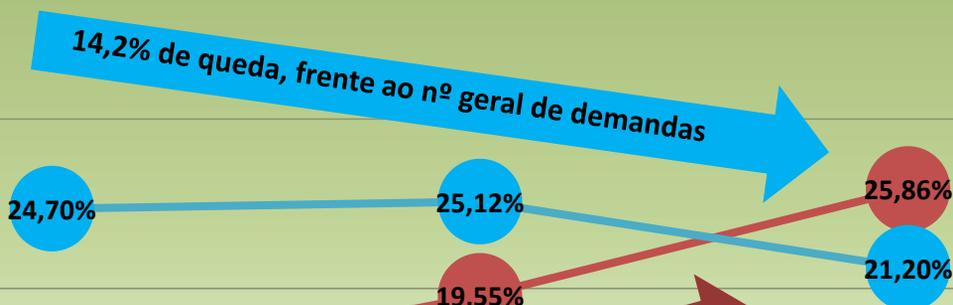


■ INTERNET
 ■ OUVIDORIA ITINERANTE
 ■ PRESENCIAL
 ■ PROTOCOLO
 ■ TELEFONE



● INTERNET
 ● OUVIDORIA ITINERANTE
 ● PRESENCIAL
 ● TELEFONE





● INTERNET
 ● OUTROS
 ● PRESENCIAL
 ● TELEFONE



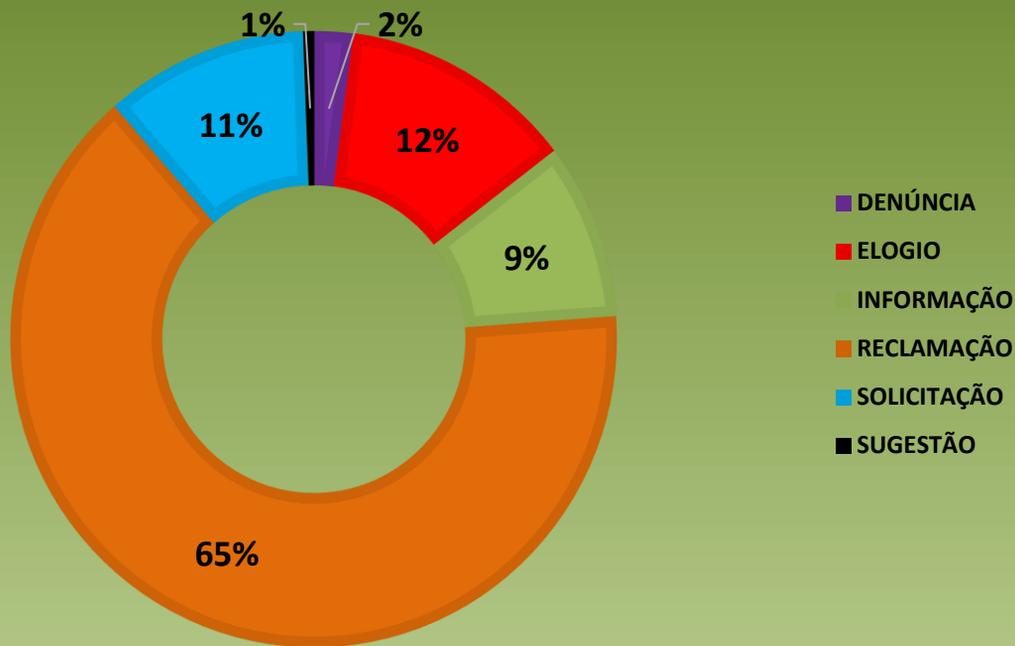
| CANAL DE ATENDIMENTO | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Internet | 73,68% | 29,90% | 28,75% | 22,27% | 29,93% | 47,58% |
| Mídia | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,01% | 0,00% | 0,00% |
| Ouvidoria Itinerante | 0,10% | 2,18% | 0,12% | 0,57% | 0,48% | 5,24% |
| Presencial | 12,02% | 32,43% | 14,97% | 21,74% | 12,14% | 22,58% |
| Protocolo | 1,97% | 0,26% | 0,00% | 0,24% | 1,00% | 0,40% |
| Telefone | 12,23% | 35,23% | 56,16% | 55,18% | 56,46% | 24,19% |
| Total | 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. Este cenário se consolidou no início de 2019 e é importante salientar a diminuição dos registros presencialmente e por telefone, em 14,2% e 12,1% respectivamente.

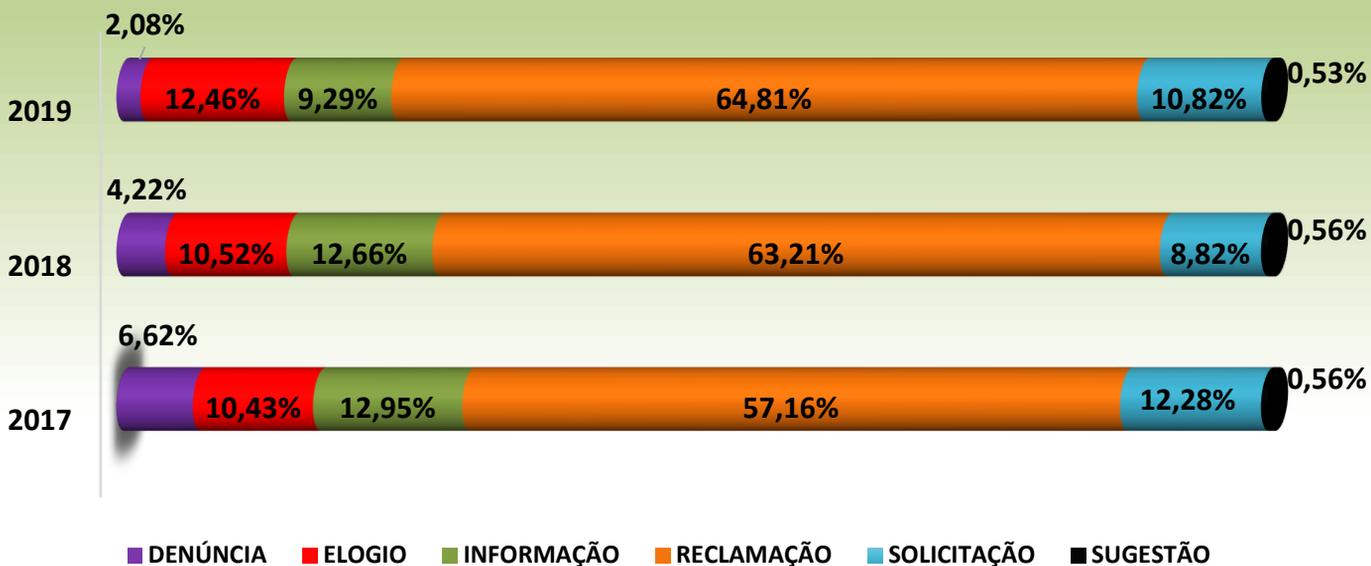
Vale observar o comportamento do usuário na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer Reclamação, pedir Informação ou Solicitação de algum serviço eles preferem o uso do TELEFONE. Já para realizar um Denúncia ou fazer uma Sugestão, o canal preferido é a INTERNET. Já nos casos de Elogios, eles preferem fazer de forma PRESENCIAL ou por contato telefônico.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



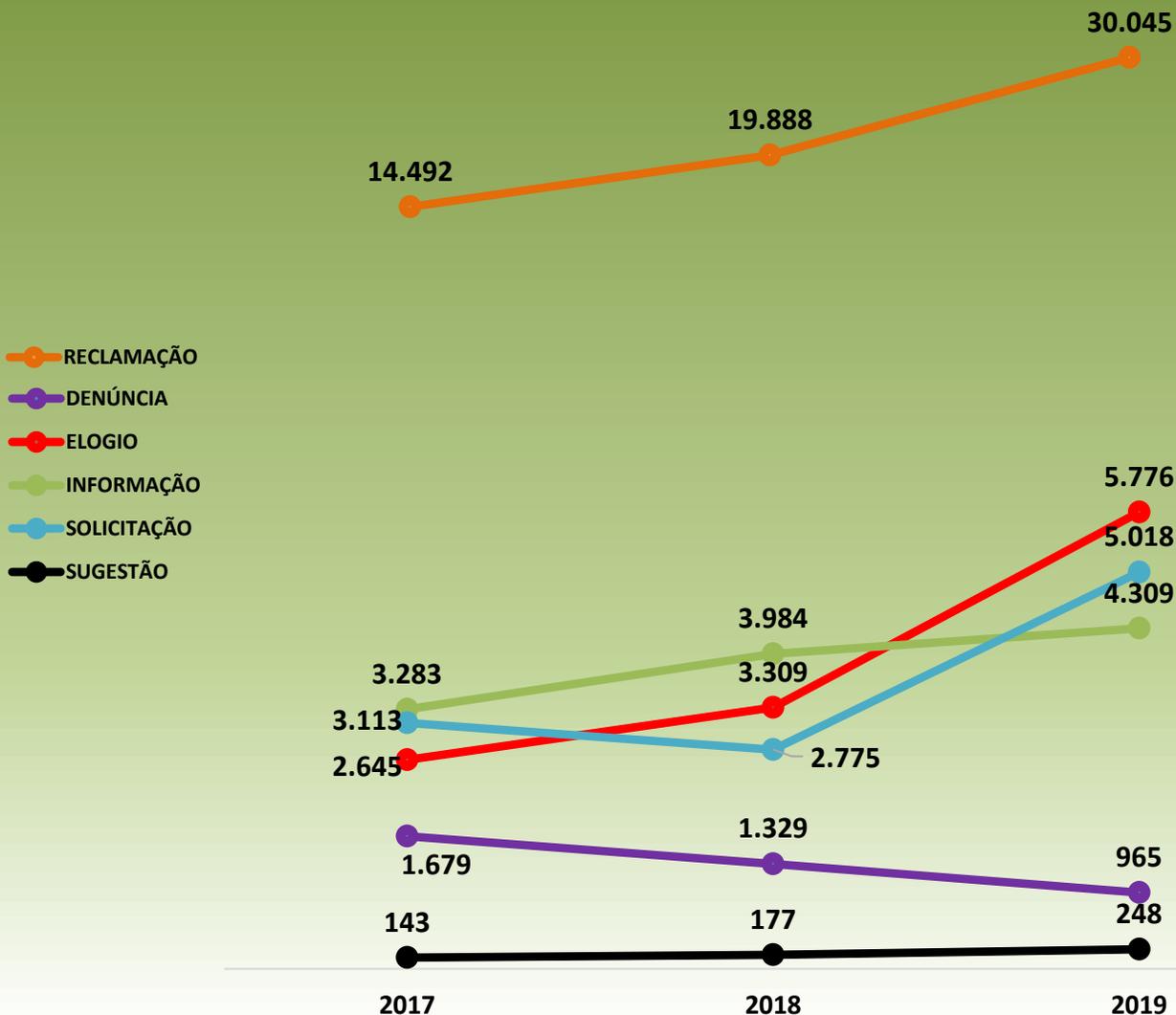
COMPARATIVO DOS ANOS



■ DENÚNCIA
 ■ ELOGIO
 ■ INFORMAÇÃO
 ■ RECLAMAÇÃO
 ■ SOLICITAÇÃO
 ■ SUGESTÃO



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



2019

No exercício de 2019 as RECLAMAÇÕES e ELOGIOS representam juntas 77% do total dos registros na ouvidoria.

Em termos percentuais de participação, observamos que as DENÚNCIAS, SUGESTÕES e INFORMAÇÕES foram os tipos de manifestação que tiveram queda em 2019 em relação aos outros anos analisados. Para os demais tipos de classificação houve aumento significativo tanto de 2018 para 2019, bem como de 2017 a 2019.

Vale ressaltar que, em termos de quantidade, o ELOGIO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 118% de 2017 a 2019. Em seguida a RECLAMAÇÃO teve aumento de 107% no mesmo período. Esses dois índices superaram o crescimento geral de manifestações de 82,8%.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



2019

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.

Diante das análises conclui-se 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 interlocutora 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. Este esforço é um exemplo do modelo de gestão da qualidade que vem sendo implantado localmente desde o início de 2019.



MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE - IGES-DF 619

HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS 587

HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG 547

HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN 519

HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL 517

RECLAMAÇÃO

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE - IGES-DF 3.779

COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF 3.535

HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC 2.701

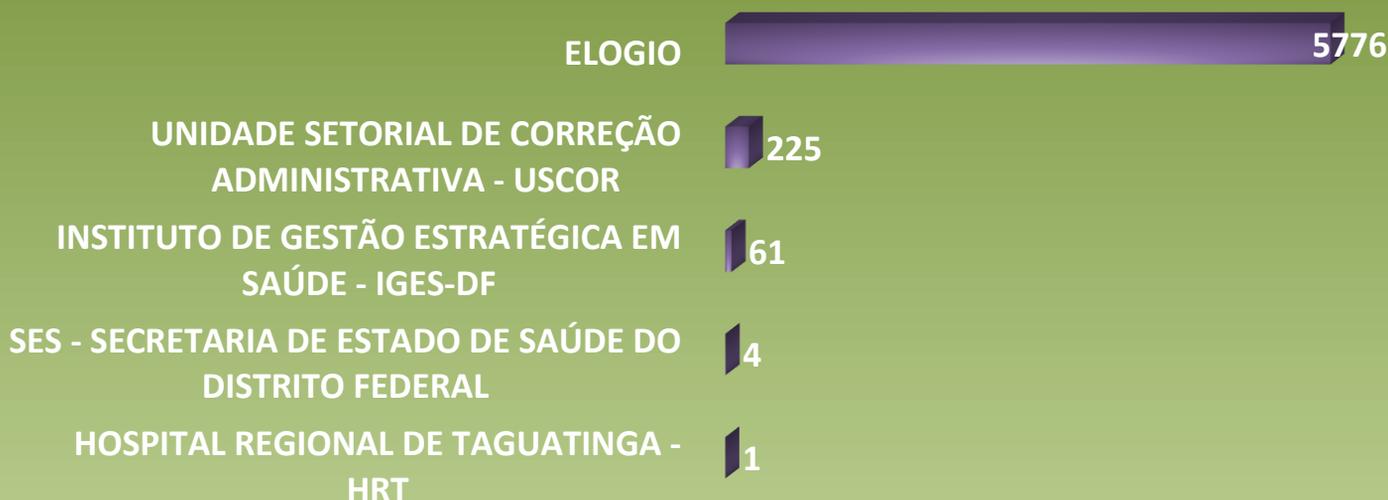
HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT 2.189

DIVAL - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL 1.930



MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS



MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

SUGESTÃO



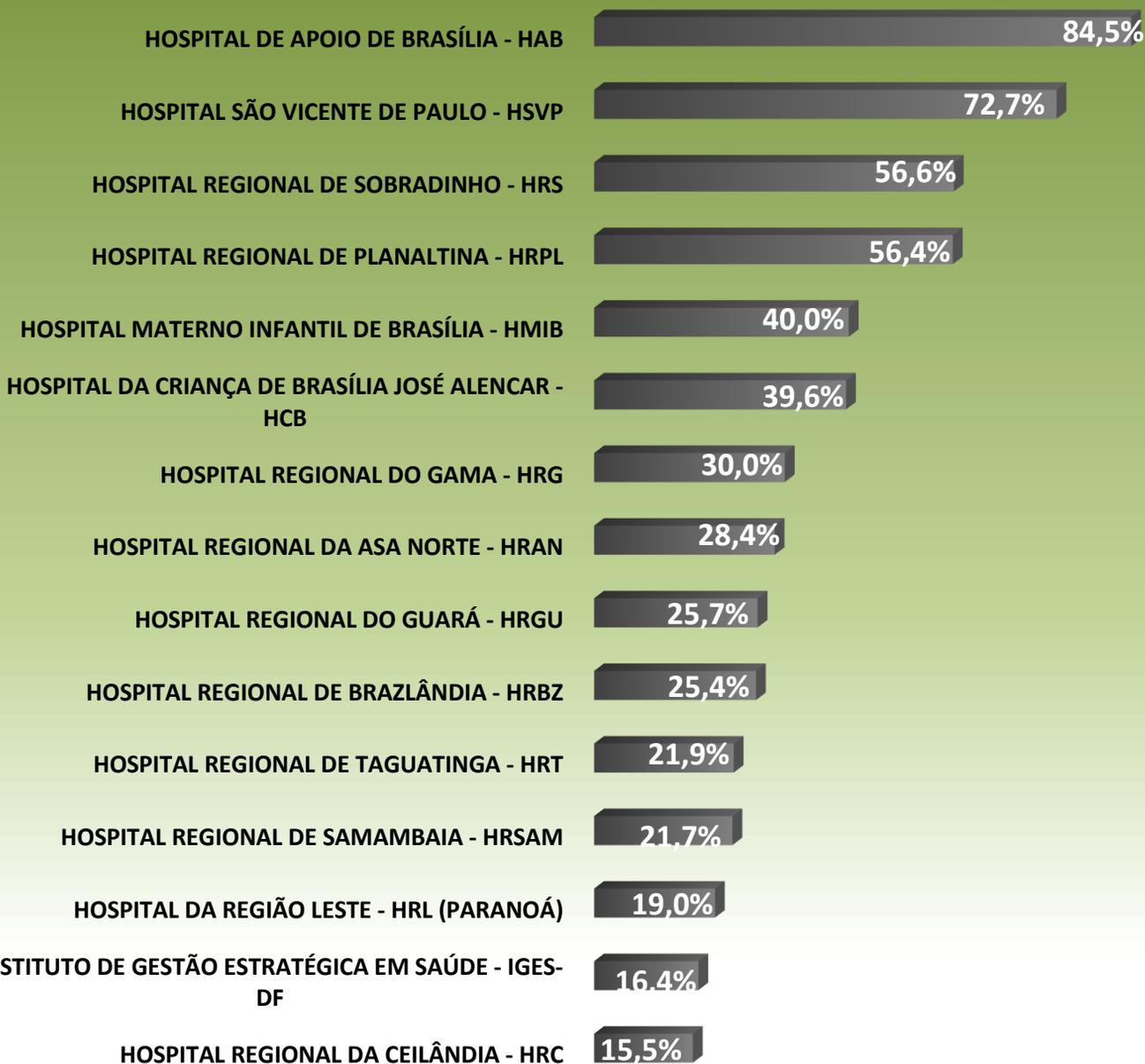
INFORMAÇÃO



MAIS DEMANDADAS

POR CLASSIFICAÇÃO

PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO



UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

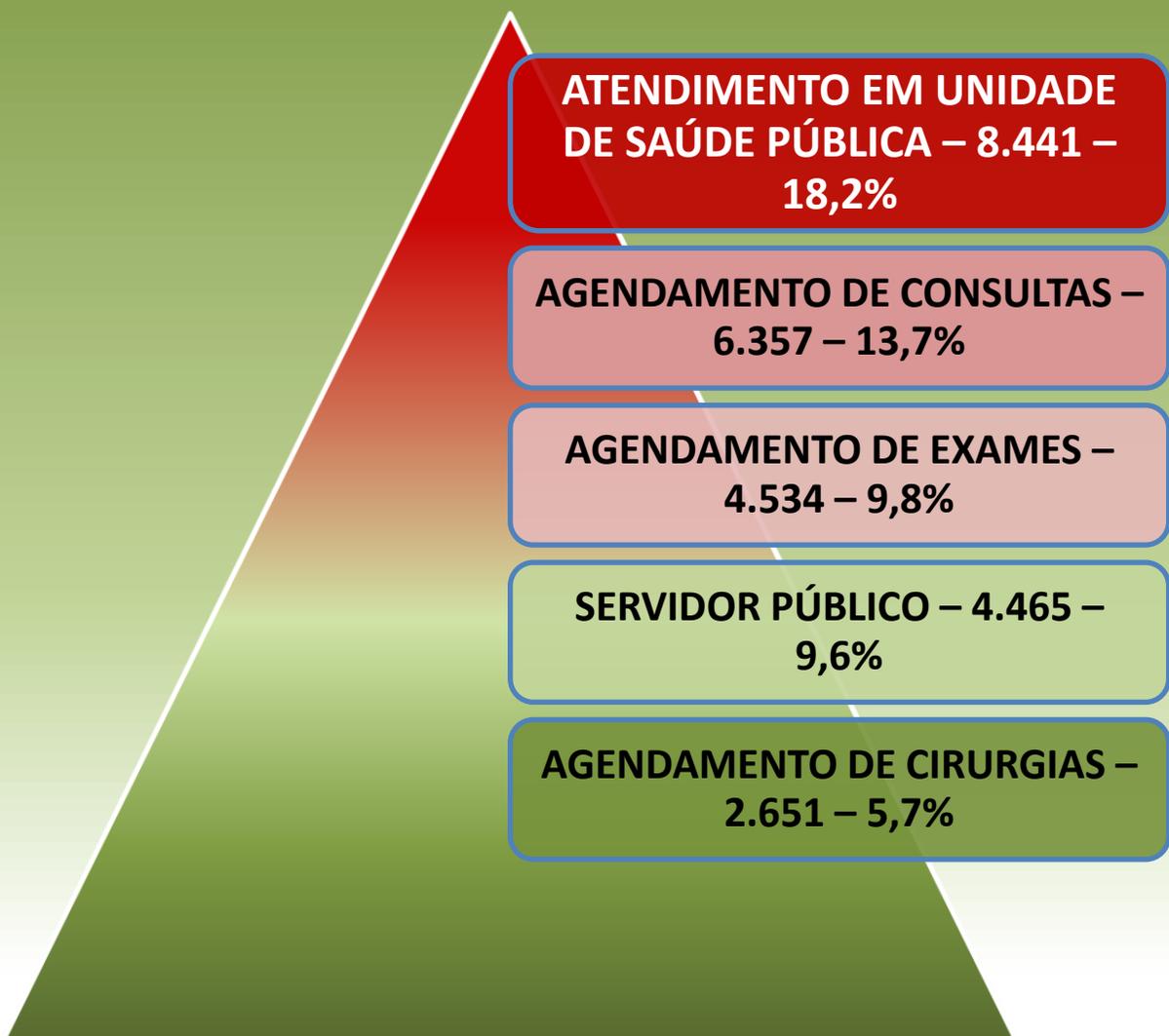


O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS e RECLAMAÇÕES no ano de 2019. O Complexo Regulador concentra o maior número de pedidos de INFORMAÇÃO, principalmente de usuários em busca de dados de agendamento de serviços. Já a DIRETORIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL – DIVAL é a mais demandada 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 de Apoio possui em média 8,4 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo HSVP e HRS como as unidades com os melhores índices.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Reclamação

- Atendimento em unidade de saúde pública: **6.303 – 21%**
- Agendamento de Consultas: **4.576 – 15,23%**
- Agendamento De Exames : **2.903 – 9,7%**
- Agendamento de Cirurgias: **1.757 – 5,85%**
- Falta de Médicos: **1.662 – 5,6%**



Solicitação

- Combate ao foco da dengue: **1.148 – 22,9%**
- Problemas com animais sinantrópicos: **501 – 10%**
- Fiscalização Sanitária: **387 – 7,7%**
- Atendimento médico: **364 – 7,3%**
- Agendamento de Exames : **225 – 4,5%**



Denúncia

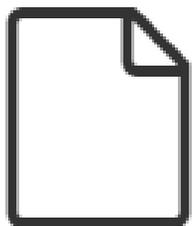
- Servidor Público: **628 – 65,1%**
- Atendimento Médico: **144 – 14,9%**
- Atendimento de profissionais de saúde não médicos: **32 – 3,3%**
- Assédio moral no serviço público: **19 – 2%**
- Descumprimento de carga horária de servidor da saúde: **13 – 1,4%**

MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio

- Servidor Público: 2.467 – **42%**
- Atendimento em unidade de saúde pública: 1.899 – **32,9%**
- Atendimento Médico : 604 – **10,5%**
- Atendimento Em Urgência , Emergência : 187 – **3,2%**
- Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF : 151 – **2,6%**



Informação

- Agendamento de Consultas: 1.596 – **37%**
- Agendamento de Exames: 1.402 – **32,5%**
- Agendamento de Cirurgias: 702 – **16,3%**
- Atendimento em Unidade de Saúde Pública: 104 – **2,4%**
- Trabalho: 70 – **1,6%**



Sugestão

- Atendimento em Unidade de Saúde Pública: 110 – **44,3%**
- Serviço prestado por Órgão/Entidade do GDF: 21 – **8,5%**
- Atendimento Médico: 11 – **4,4%**
- Infraestrutura em Unidade de Saúde Pública : 6 – **2,4%**
- Combate ao foco da dengue: 5 – **2%**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



2019

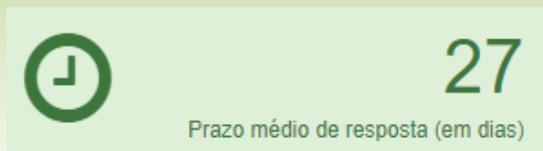
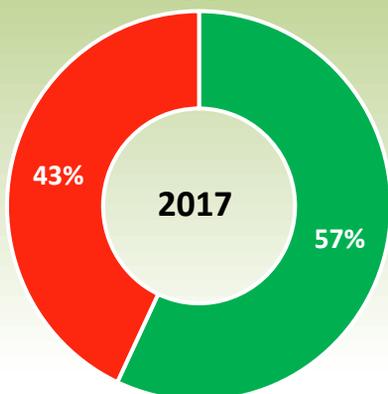
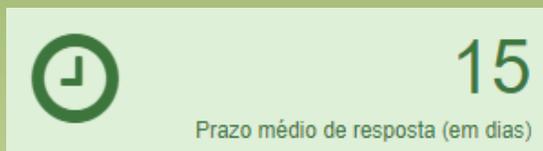
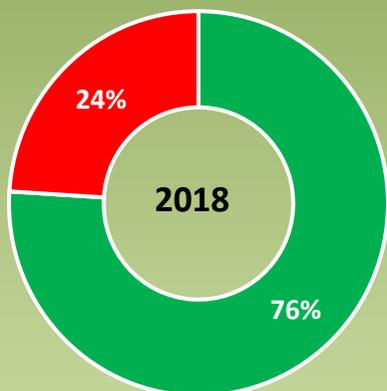
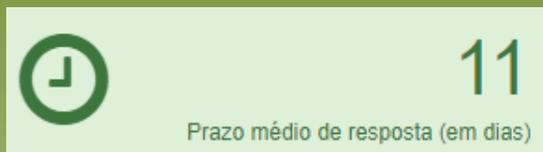
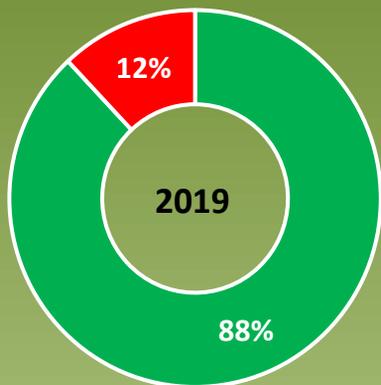
O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal no exercício de 2019 é ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE, com 18,2% do total de manifestações.

Nota-se que no ranking geral, os agendamentos de consultas, exames e cirurgias ocupam os 2º, 3º e 5º lugar respectivamente e, somados, chegam a 30% 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 é alvo de maior índice de ELOGIOS, 42%, seguido por ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE com 32,9%.

SERVIDOR PÚBLICO, por sua vez, também é o assunto mais demandado quando se trata de DENÚNCIA, com 74,9%.



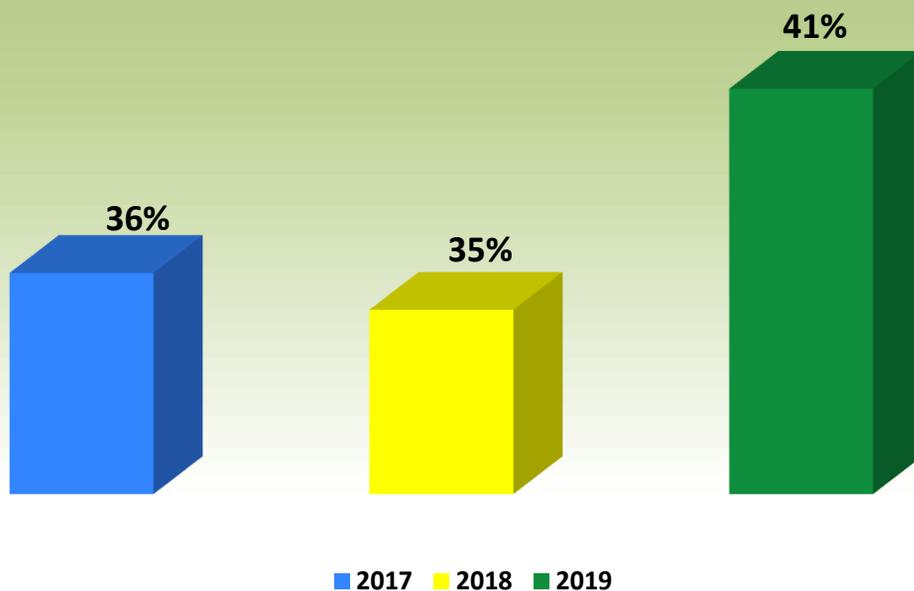
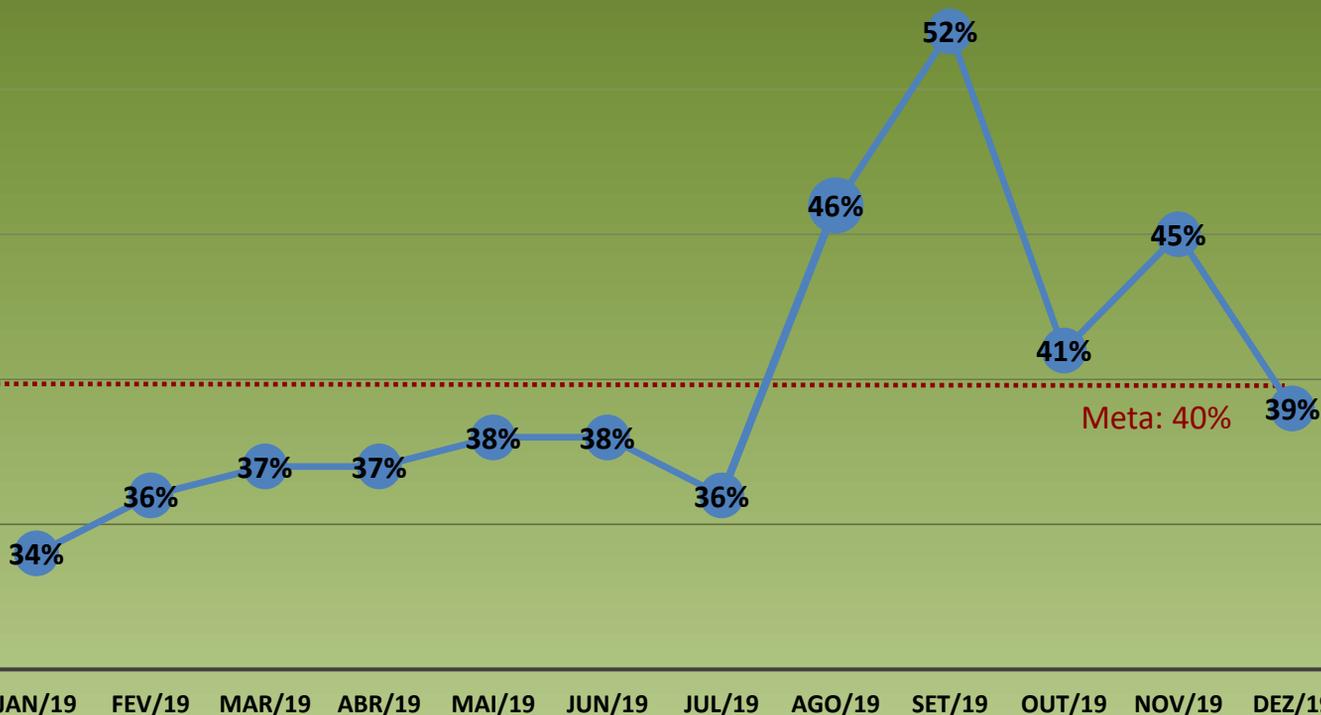


Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressaltamos que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

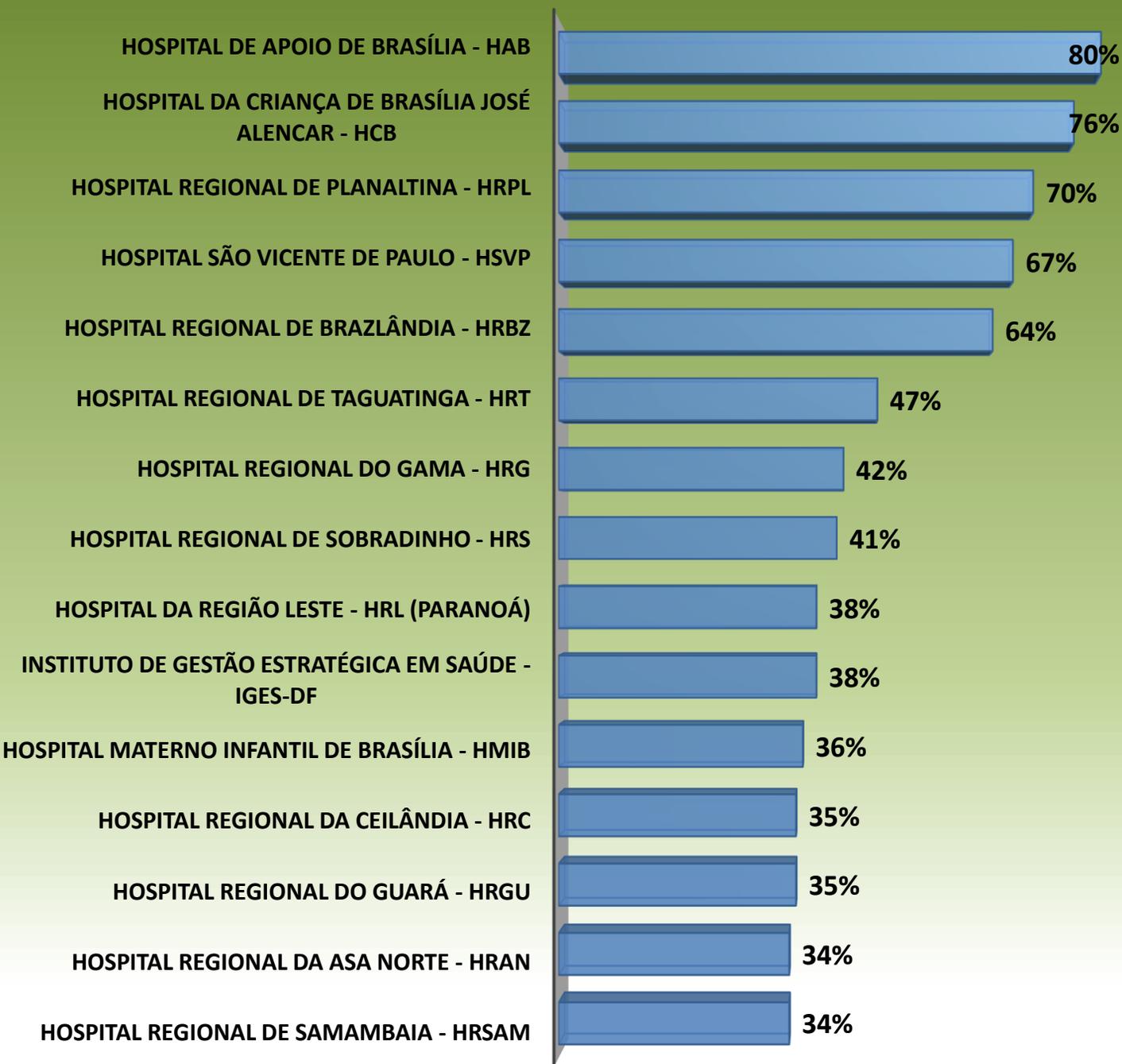
A Secretaria de Saúde em 2019 atingiu a o tempo médio de resposta ao cidadão de 11 dias. Isso é inferior a média geral do GDF que foi de 12 dias, e tempo 45% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade dos técnicos em regime de Tele Trabalho contribui para este resultado.

Ainda sim, vale destacar a diminuição dos respostas emitidas fora do prazo. No ano de 2019 esse índice chegou ao mais baixo registrado, em 12%. Em 2017 e 2018, no respectivo período, os índices foram de 43% e 24% respectivamente.





RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS



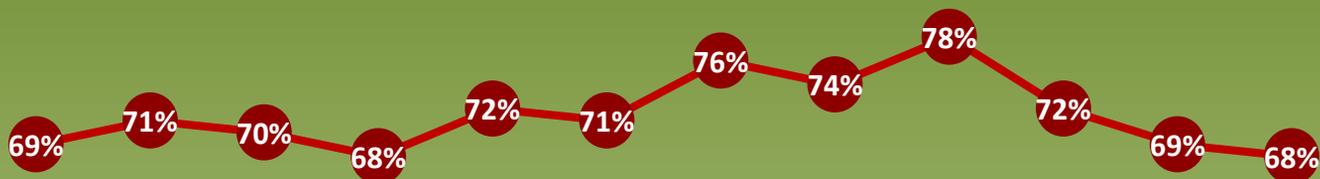
A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante quem finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

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 ano de 2019 em 1 ponto percentual. Houve aumento de 5 pontos se comparado ao mesmo período de 2017. Cabe ressaltar que este indicador é muito sensível e analisando mês a mês observa oscilações e falta de constância, apesar de que a longo prazo a tendência apresenta melhora significativa.

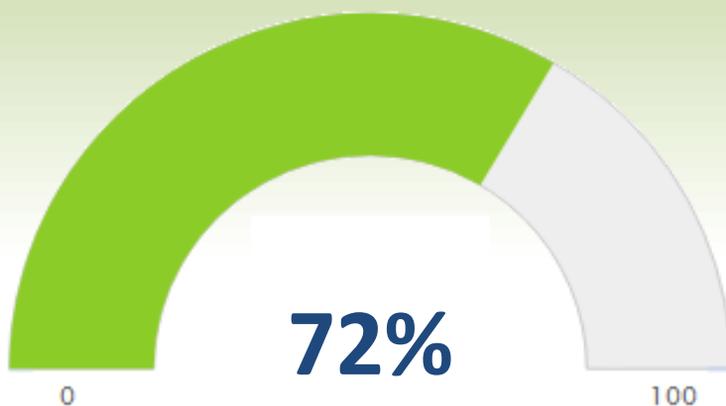


SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Meta: 60%

JAN/19 FEV/19 MAR/19 ABR/19 MAI/19 JUN/19 JUL/19 AGO/19 SET/19 OUT/19 NOV/19 DEZ/19



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.

Pontuamos que no ano de 2019 o indicador esteve acima da meta estipulada para o exercício, superando a meta em 12 pontos percentuais. No entanto verifica estabilidade quando se compara ao mesmo período de 2017 (72%) e 2018(70%). 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



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 (81%) ainda é maior em 11 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 ano de 2019 tratadas 1.728 manifestações (menos de 4% do OUVDF) com as seguintes tipologias:



Elogio – 48 manifestações



Reclamação – 608 manifestações



Informação – 54 manifestações



Solicitação – 734 manifestações



Sugestão – 11 manifestações



Denúncia – 273 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 ano de 2019, foram 894 solicitações realizadas de acesso a informação, sendo que 89 tiveram recursos, quando o cidadão não considera as informações suficientes ao seu pedido inicial.



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o ano 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 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.

Projetos em andamento:

- **Mais Qualidade:** possui o objetivo de melhorar a qualidade da resposta ao cidadão, por meio do monitoramento diário.
- **Vencímetro:** voltado para diminuir o tempo de resposta ao cidadão, por meio do monitoramento via sistema OUV-DF, bem como auxiliar no processo da qualidade dos serviços prestados pela Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF.
- **Mãos Dadas com o Gestor:** capacitação dos gestores da SES-DF com relação às atividades de Ouvidoria.



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/secsausedf?s=08



facebook.com/sesdistritofederal/



instagram.com/secsausedf/

