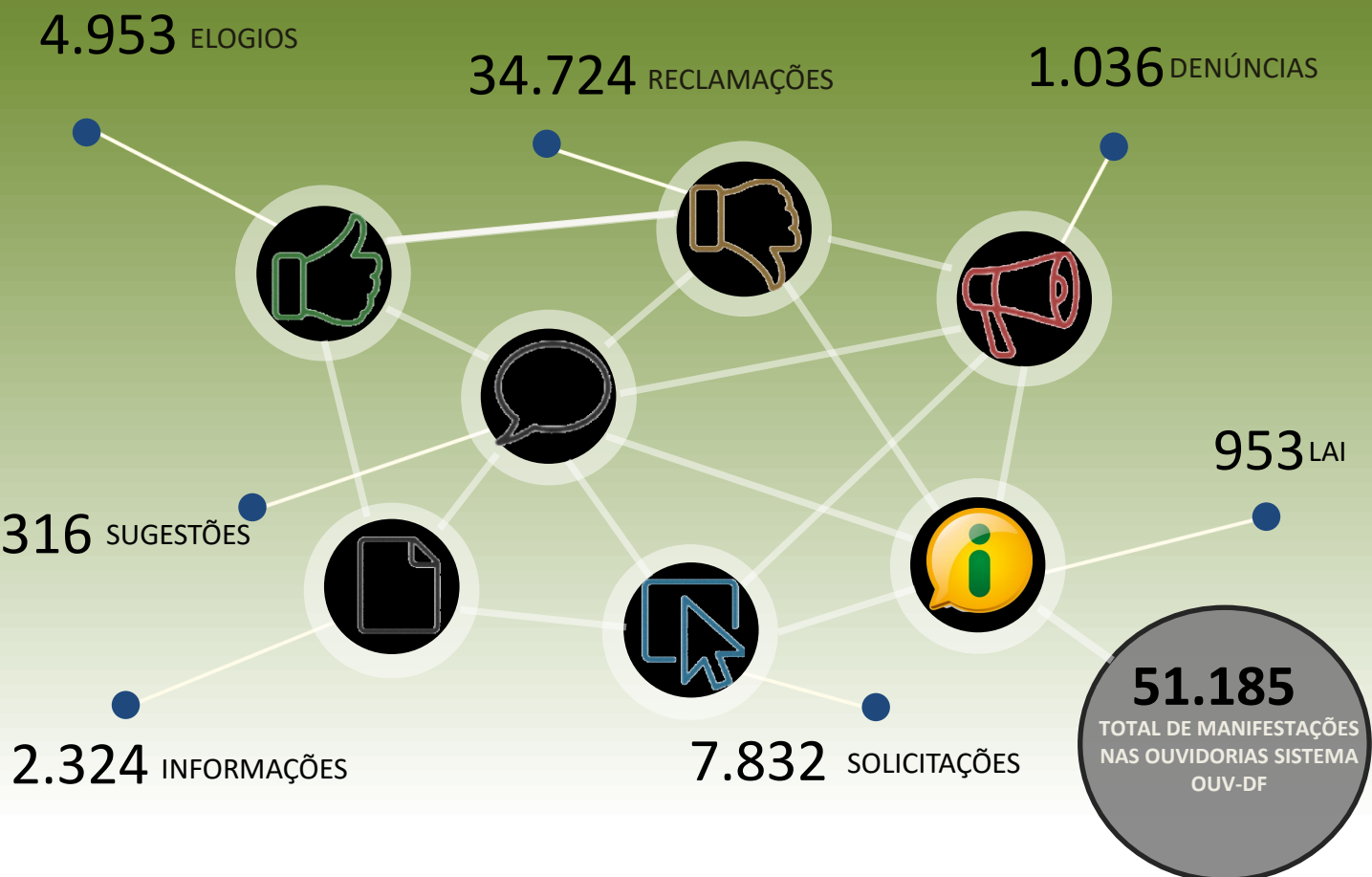


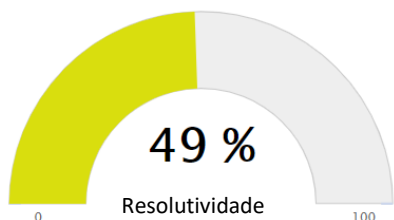


RELATÓRIO ANUAL



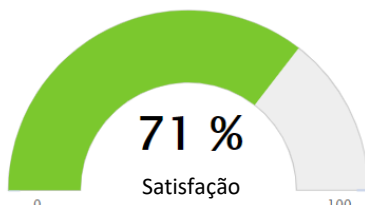
Resolutividade

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 Anual do exercício de 2020.

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 2020 foram analisados e os estudos comparativos e de evolução foram feitos com base no mesmo período dos anos de 2017, 2018 e 2019. 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

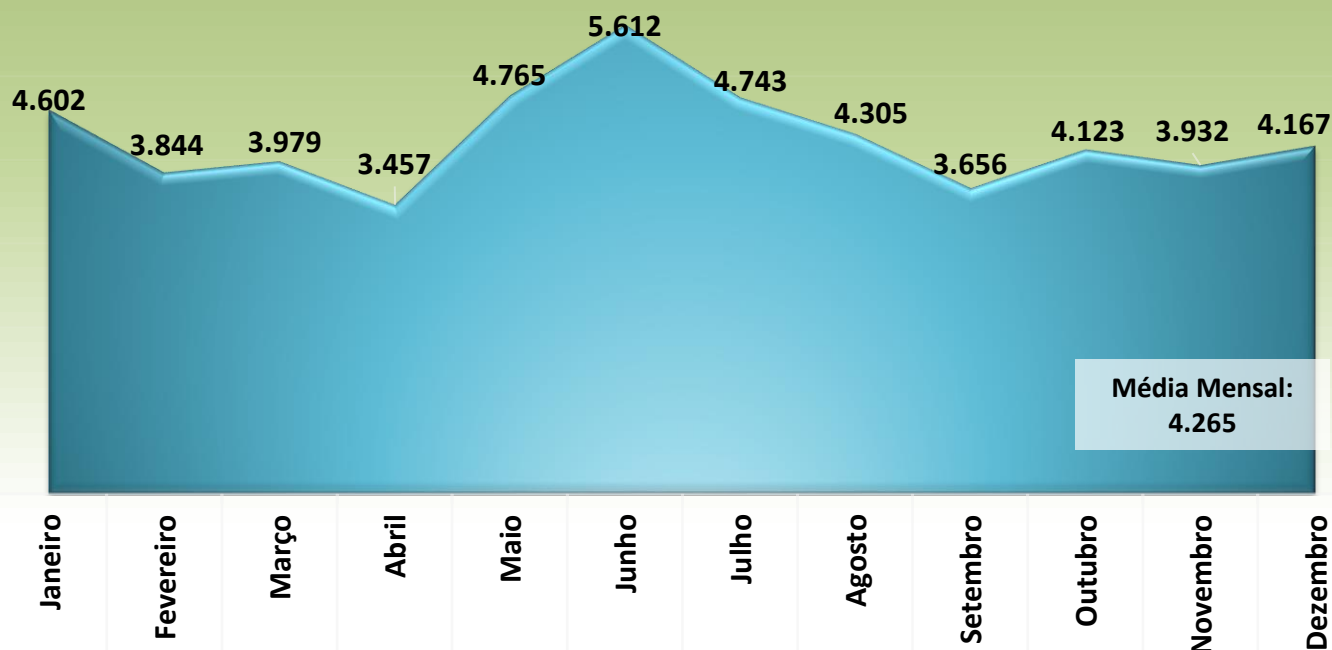
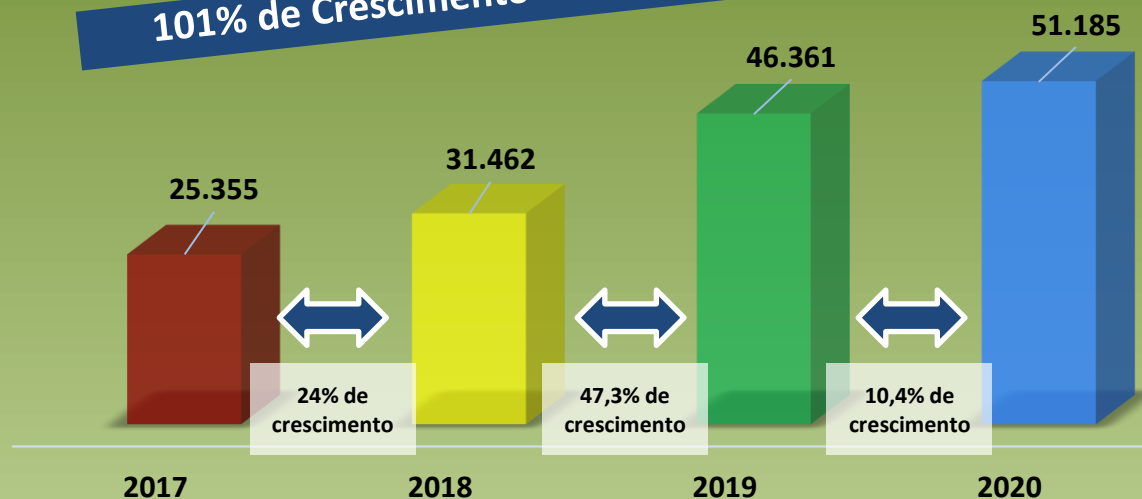
—	<u>Total de manifestações de ouvidoria</u>	4
—	<u>Ranking das unidades mais demandadas</u>	7
—	<u>Canais de atendimento</u>	10
—	<u>Classificação das manifestações</u>	13
—	<u>Unidades mais demandadas por classificação</u>	18
—	<u>Assuntos mais demandados</u>	23
—	<u>Prazos e Tempo Médio de Resposta</u>	27
—	<u>Resolutividade</u>	29
—	<u>Pesquisa de satisfação</u>	32
—	<u>Pesquisa de recomendação</u>	34
—	<u>Ouvidor Sus</u>	36
—	<u>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</u>	37
—	<u>Planejamento e Monitoramento</u>	39
—	<u>Conclusão</u>	44





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

101% de Crescimento em relação ao ano de 2017



2020





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Tendência de estabilidade no crescimento de registro de manifestações a cada ano.





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no exercício de 2020, foram registradas 51.185 manifestações no âmbito da Secretaria de Saúde. Este número representa 20,32% de todos os registros do Distrito Federal no Sistema OUV-DF. Houve um crescimento na ordem 101% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017 e de 10,4% em relação ao ano de 2019.

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, com adequação de espaço para atendimento e reforço de recursos humanos nas seccionais de ouvidoria.





TOTAL MENSAL

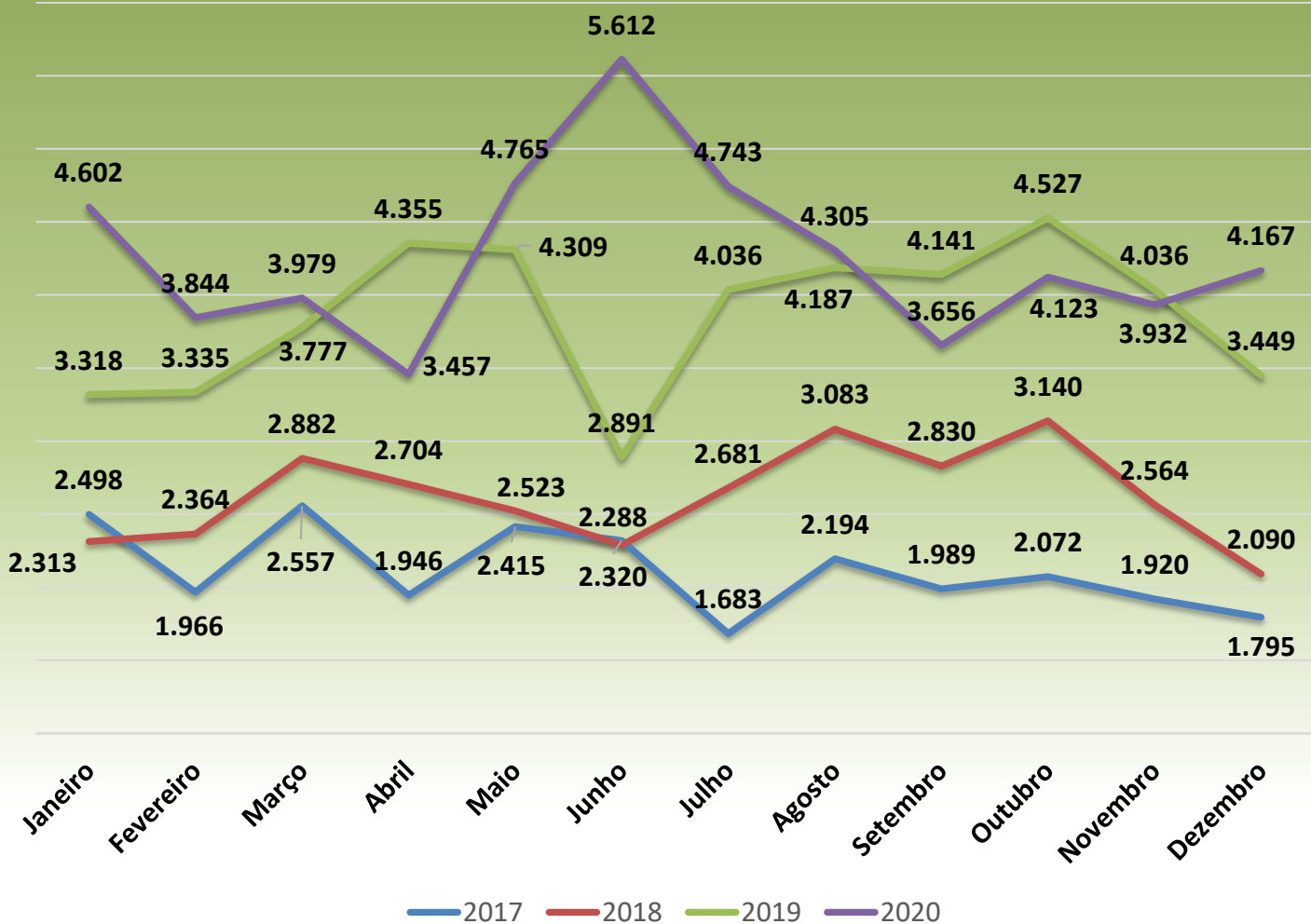
MÉDIA MENSAL

2017 2.112 manifestações

2018 2.621 manifestações

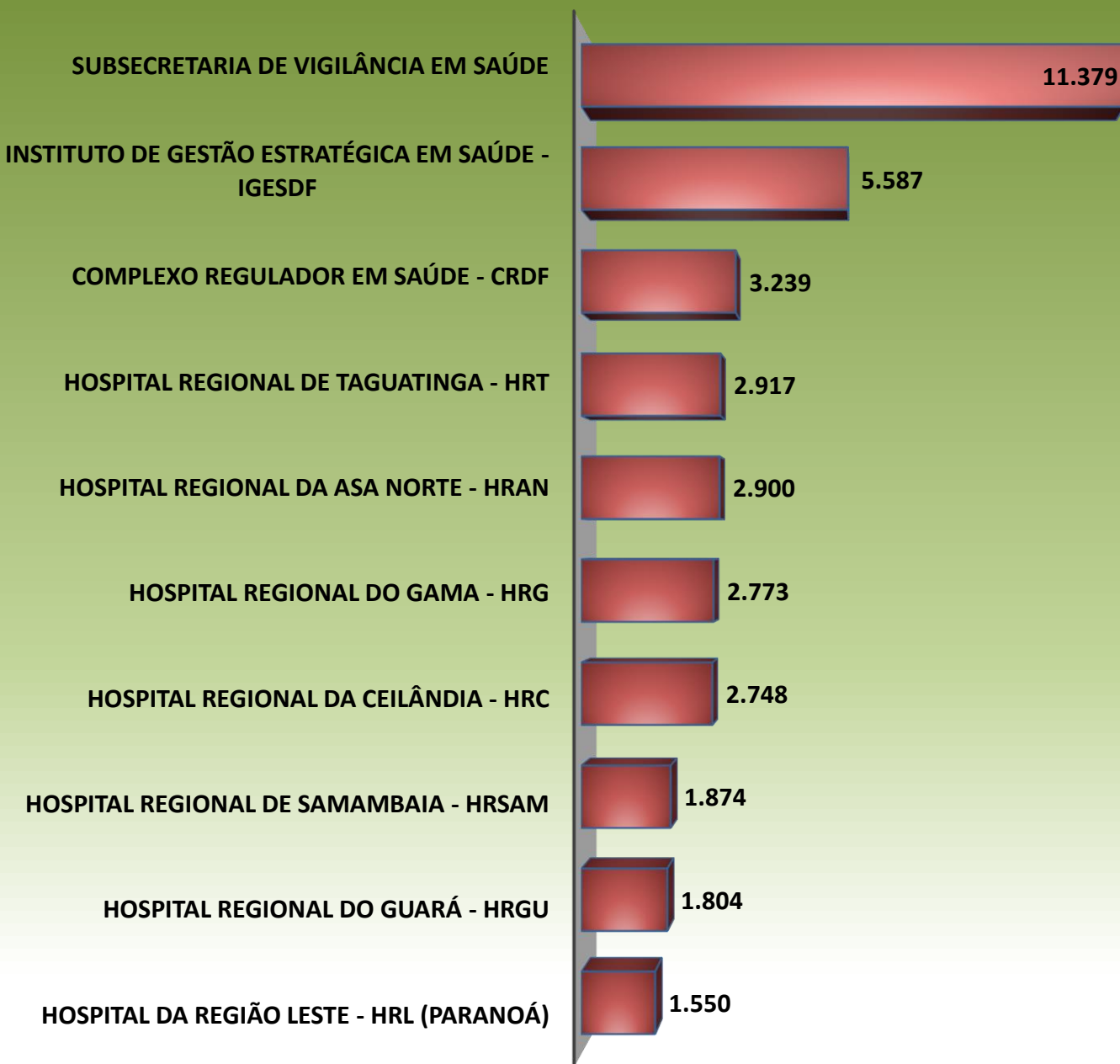
2019 3.863 manifestações

2020 4.265 manifestações





RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

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.

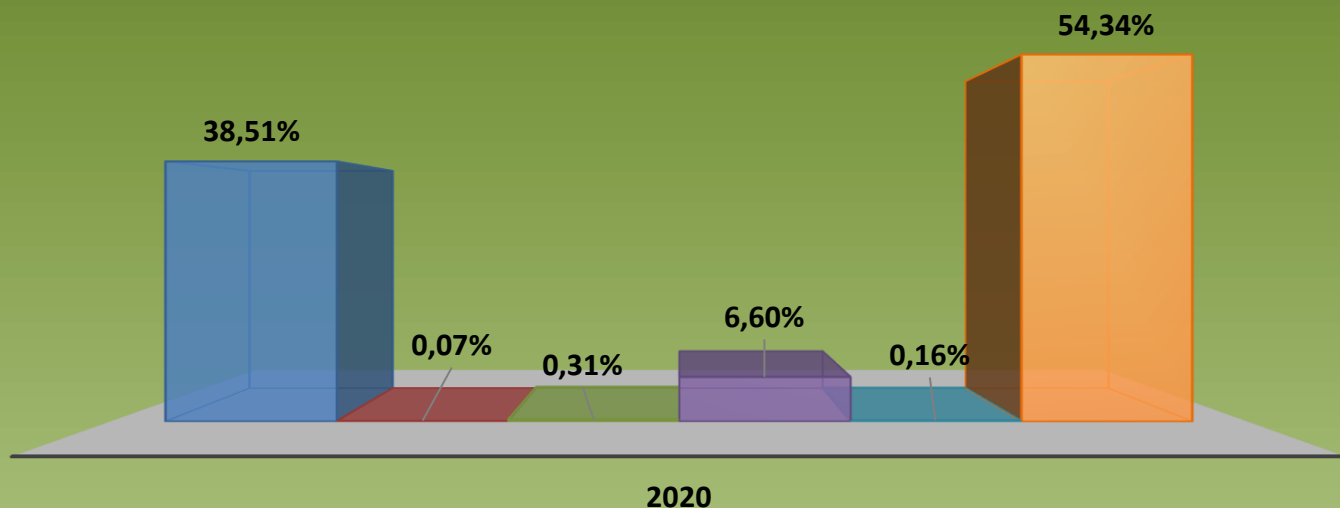
As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e, o Complexo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

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.

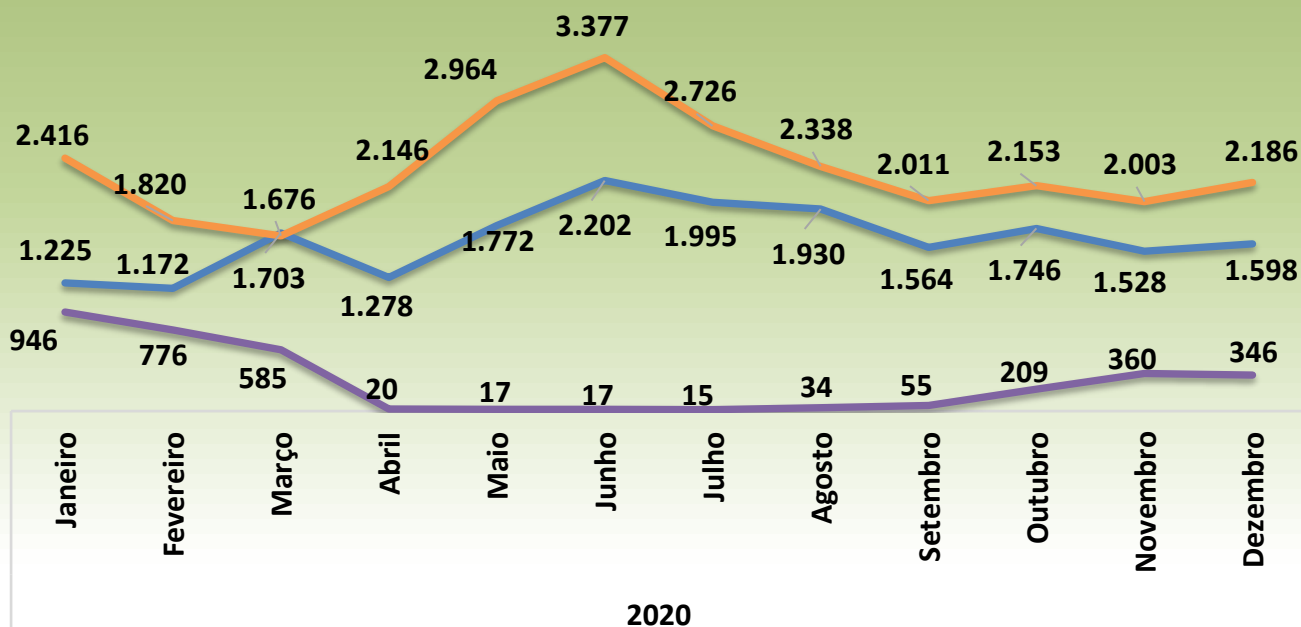




CANAIS DE ATENDIMENTO



■ INTERNET ■ MÍDIA ■ OUVIDORIA ITINERANTE ■ PRESENCIAL ■ PROTOCOLO ■ TELEFONE

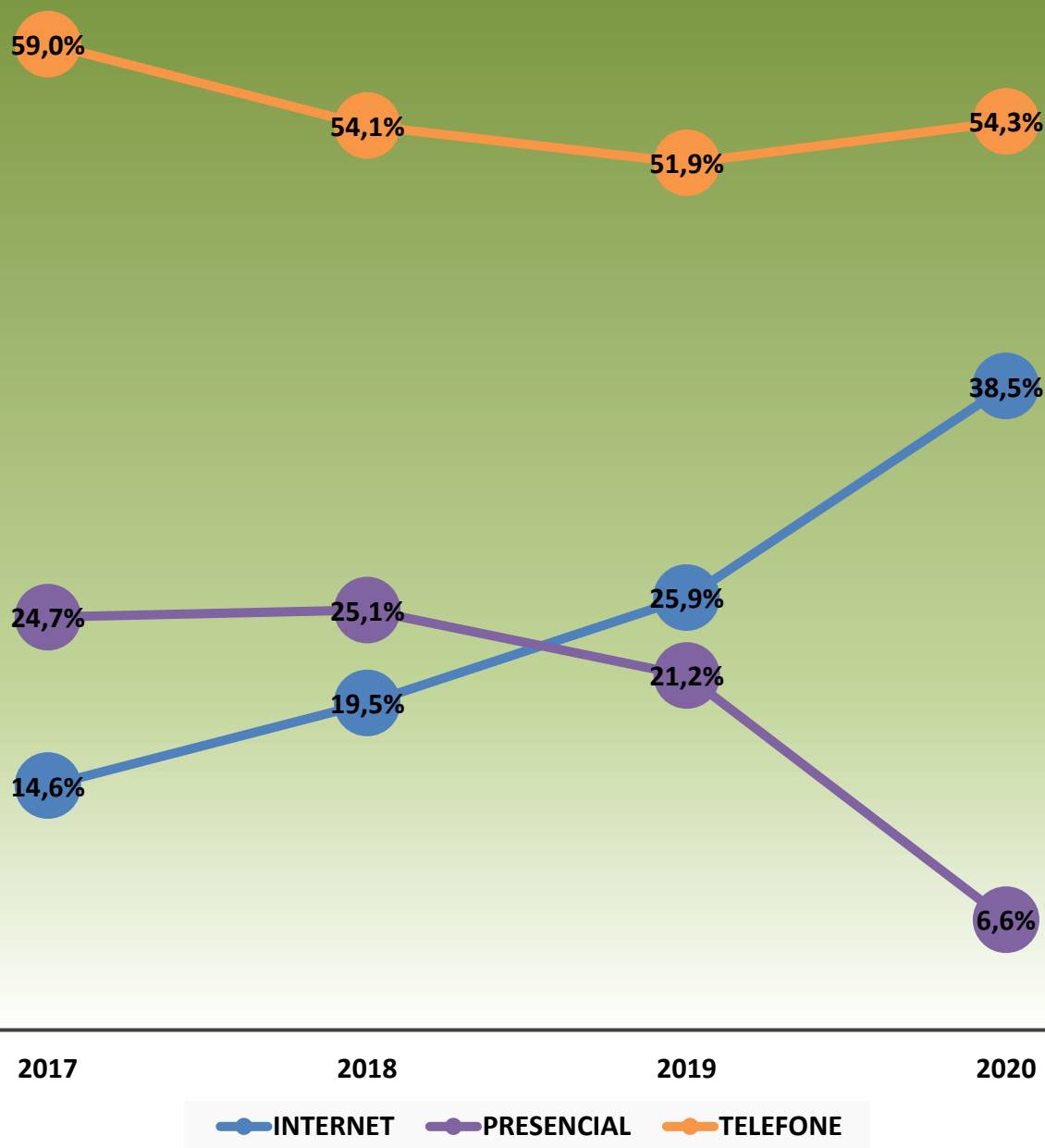


— INTERNET — PRESENCIAL — TELEFONE





CANAIS DE ATENDIMENTO



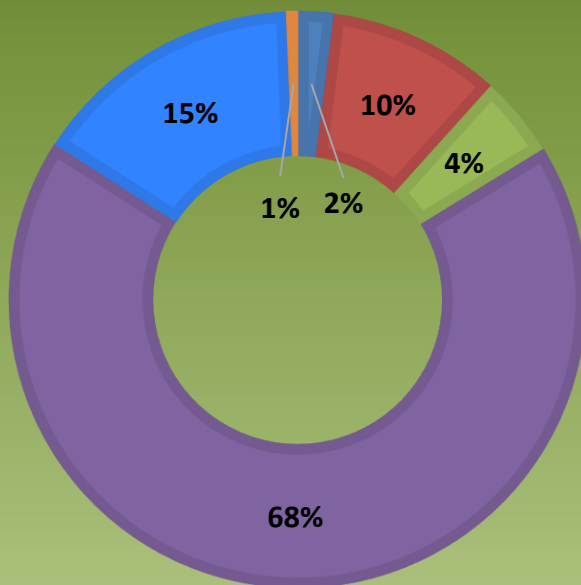
CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAL DE ATENDIMENTO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	80,7%	50,1%	64,4%	33,3%	39,8%	65,5%
MÍDIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,1%	1,3%
PRESENCIAL	5,5%	13,7%	7,1%	5,9%	5,0%	7,3%
PROTOCOLO	0,8%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,3%
TELEFONE	13,0%	35,6%	28,5%	60,2%	54,8%	25,0%
Total Geral	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. O uso deste canal subiu de 25,9% em 2019 para 38,5% em 2020. Importante salientar a diminuição dos registros realizados de forma presencial, para 6,6% em 2020. Ambos cenários são justificados pela suspensão de registros presenciais durante a pandemia do COVID 19.

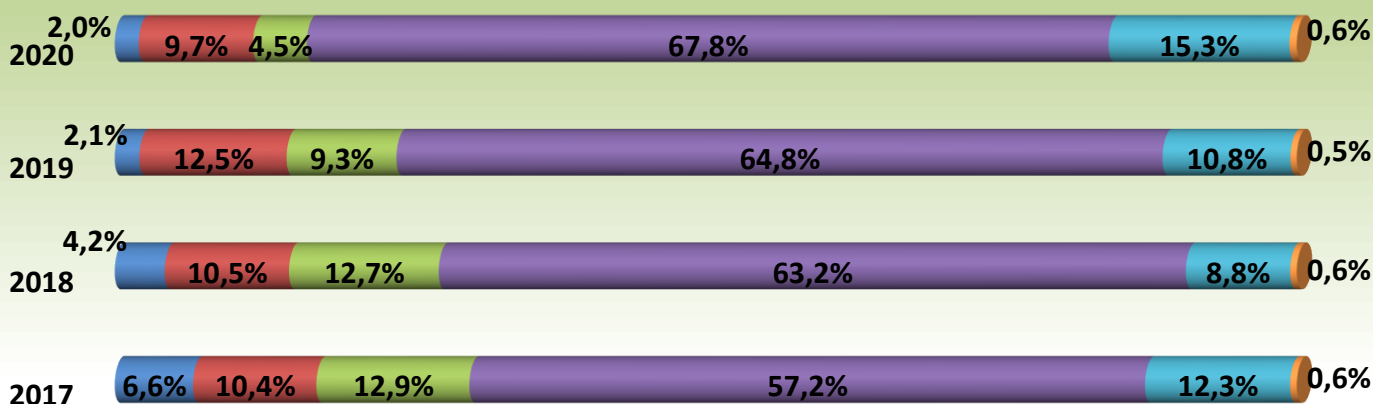
Vale observar o comportamento do usuário na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer Reclamação ou Solicitação de algum serviço eles preferem o uso do TELEFONE. Já para realizar um Denúncia, solicitar Informação, registrar Elogio ou fazer uma Sugestão, o canal preferido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

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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

COMPARATIVO DOS ANOS

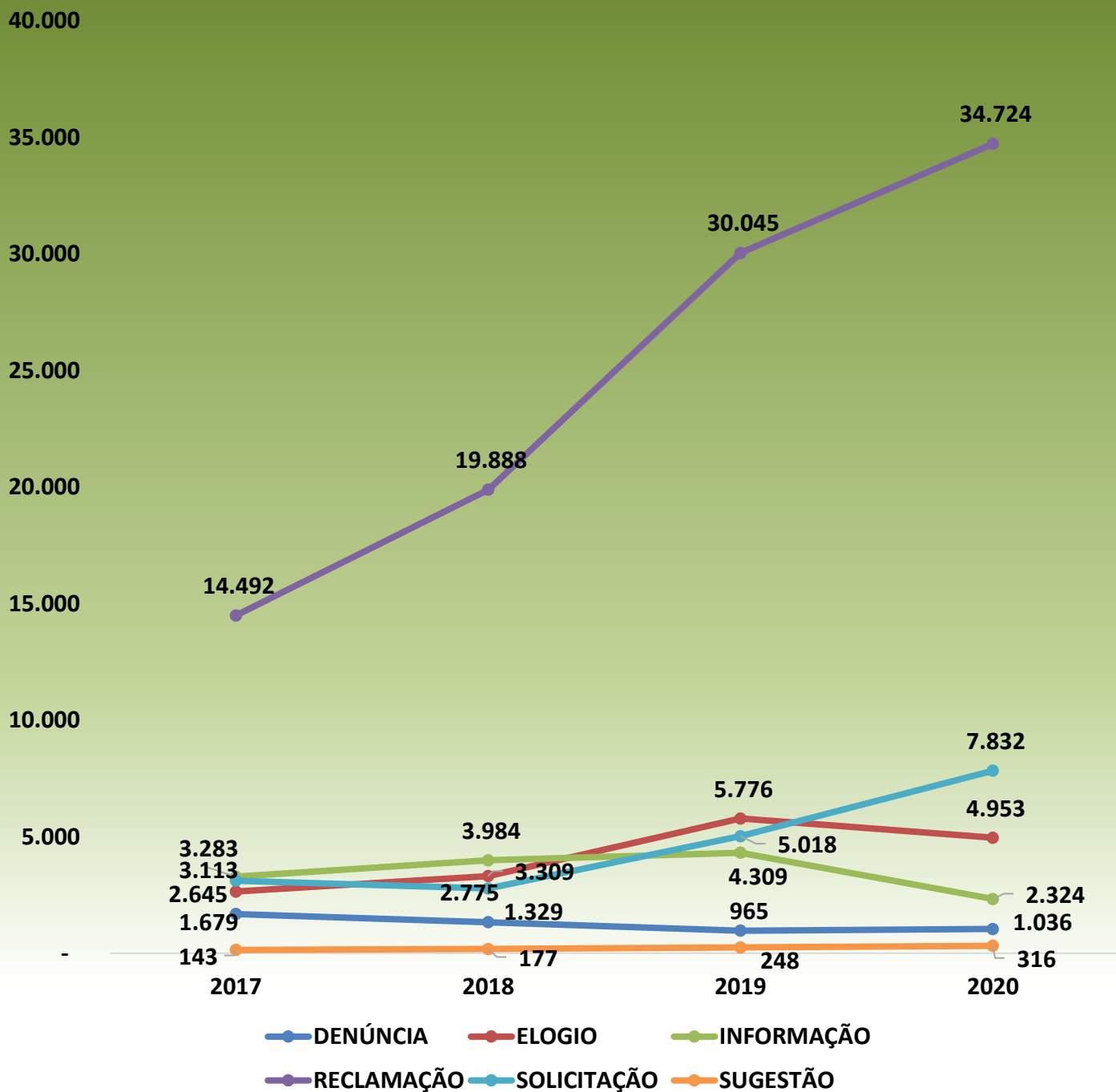


■ DENÚNCIA
 ■ ELOGIO
 ■ INFORMAÇÃO
 ■ RECLAMAÇÃO
 ■ SOLICITAÇÃO
 ■ SUGESTÃO



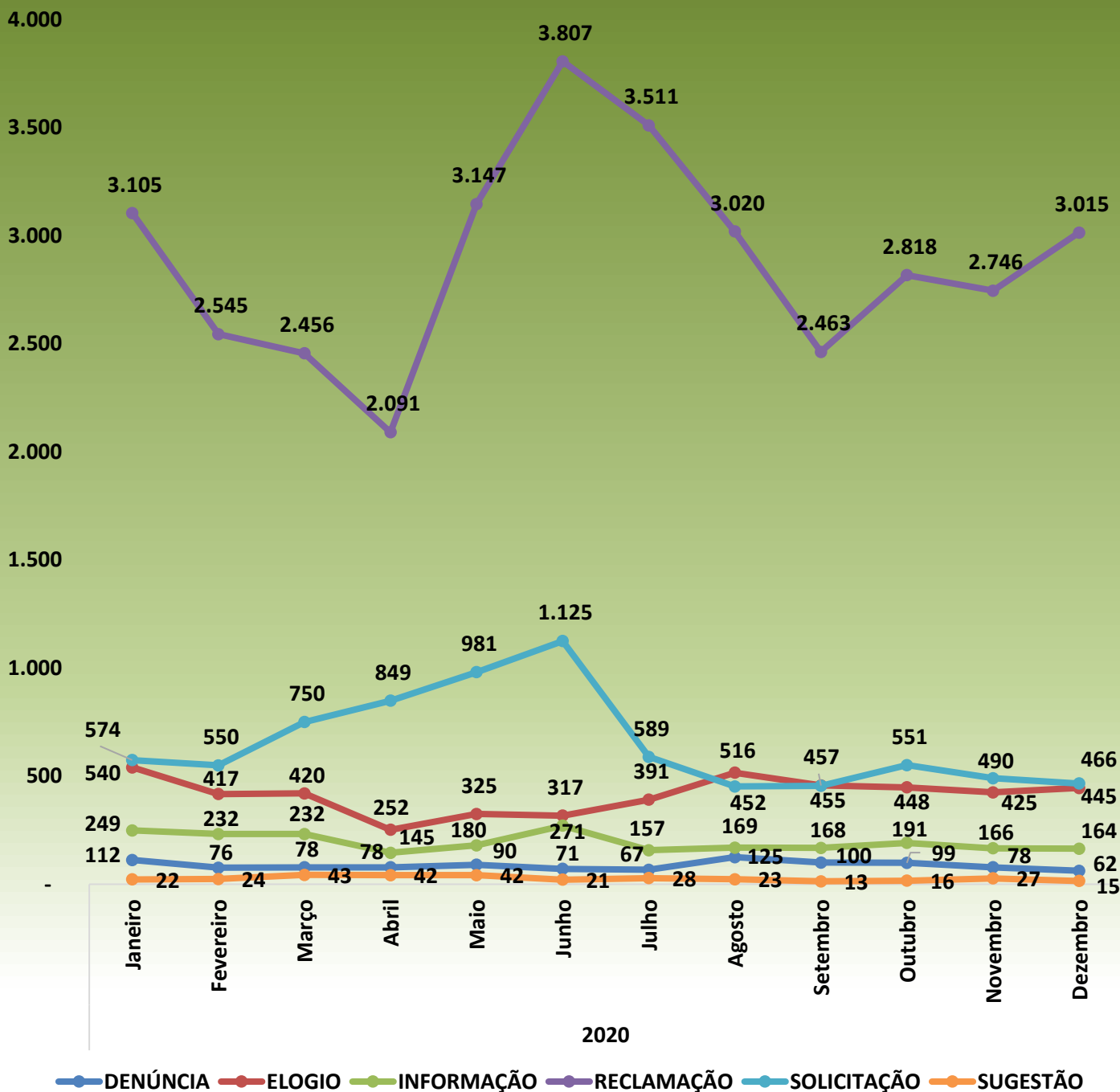


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No exercício de 2020 as RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram juntas 83% do total dos registros na ouvidoria.

Em termos percentuais de participação, observamos que os ELOGIOS e pedidos de INFORMAÇÕES foram os tipos de manifestação que tiveram queda em 2020 em relação aos outros anos analisados. Para os demais tipos de classificação houve aumento significativo tanto de 2019 para 2020, bem como de 2017 a 2020, com exceção da tipologia DENÚNCIA.

Vale ressaltar que, em termos percentuais, a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, um aumento de 56% de 2019 a 2020. Também foi a tipologia que mais cresceu desde o início do sistema OUV-DF, com 196% de crescimento em relação à 2017, seguida por RECLAMAÇÃO, que teve aumento de 156% no mesmo período.





CLASSIFICAÇÃO DAS 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 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.

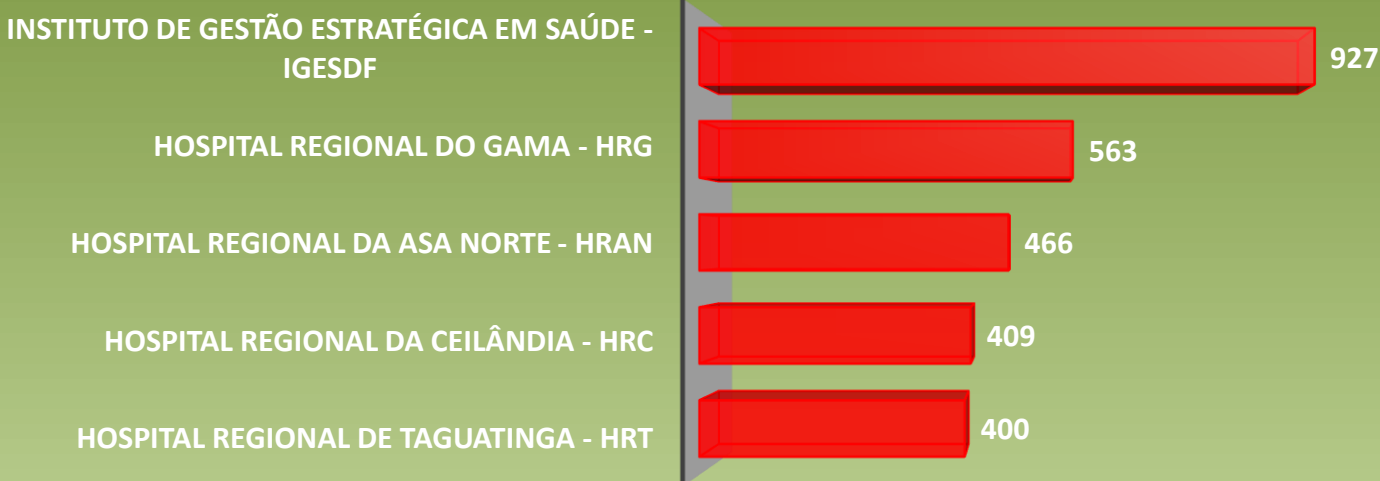




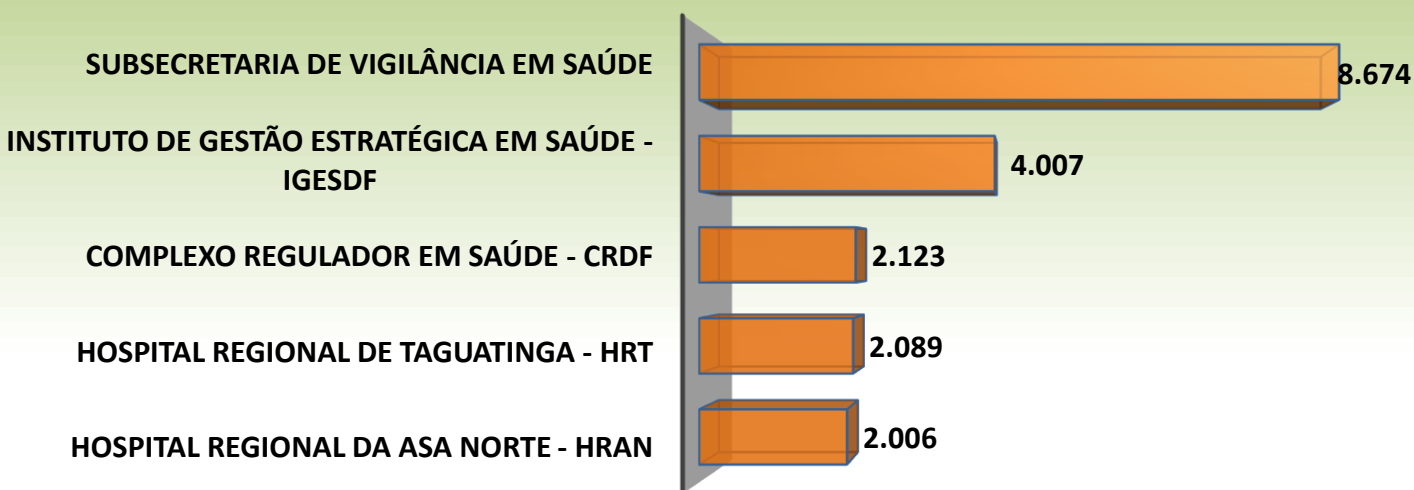
UNIDADES

MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO



RECLAMAÇÃO

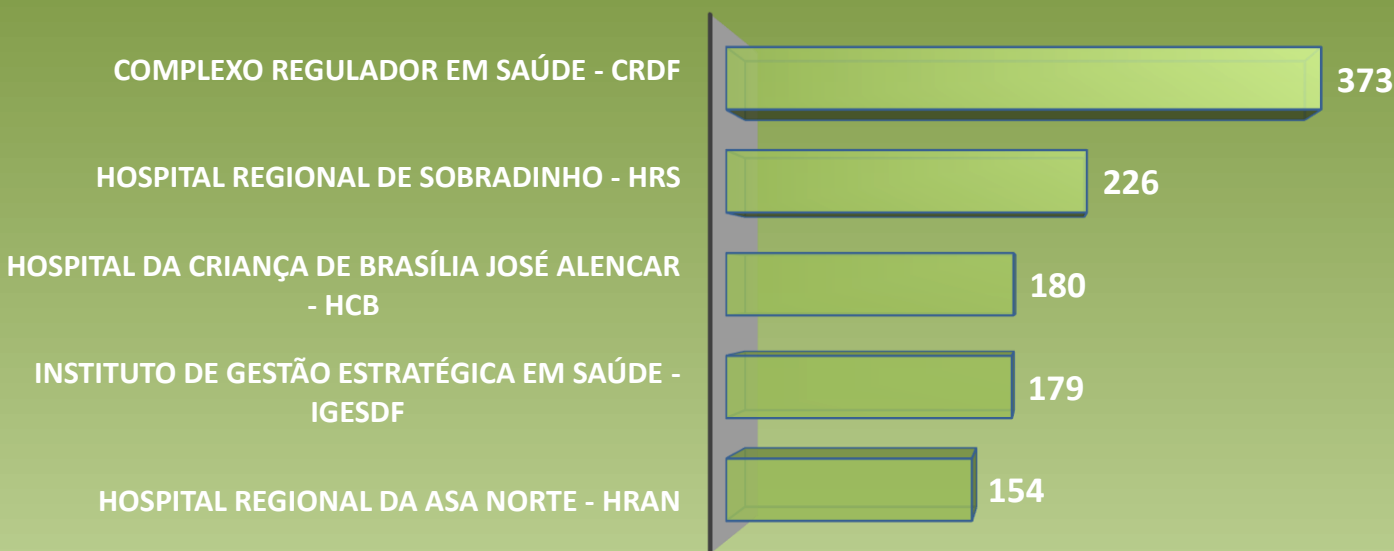




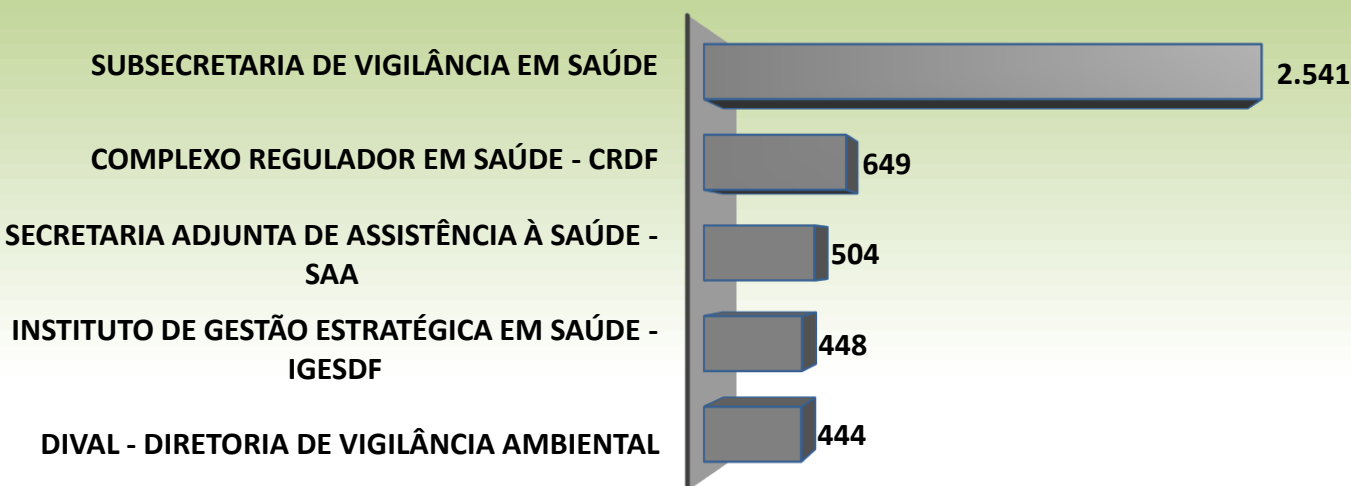
UNIDADES

MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

INFORMAÇÃO



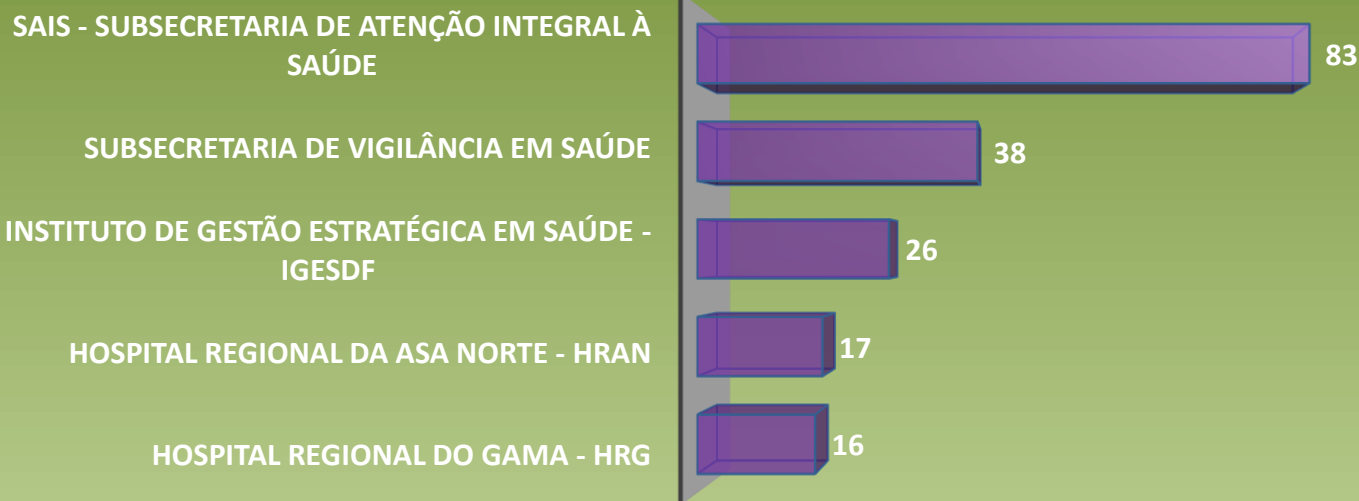
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS



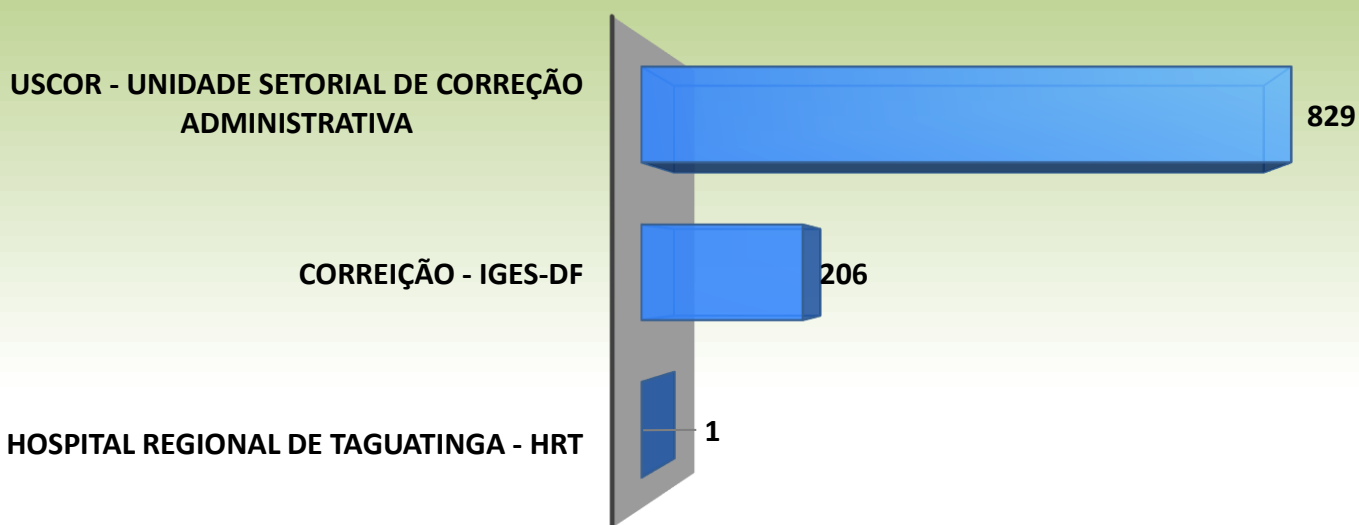


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

SUGESTÃO



DENÚNCIA

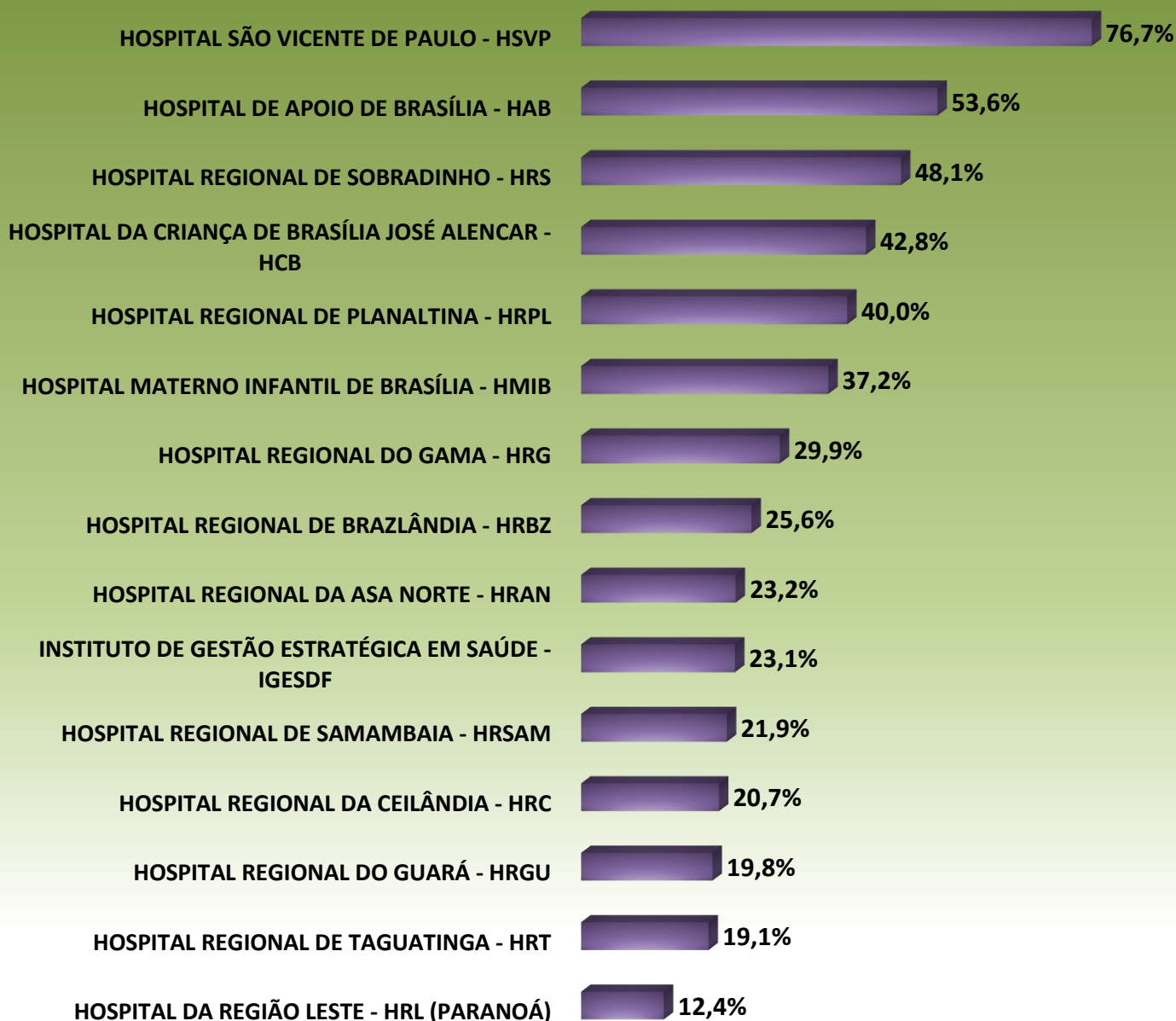




UNIDADES

MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO





UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



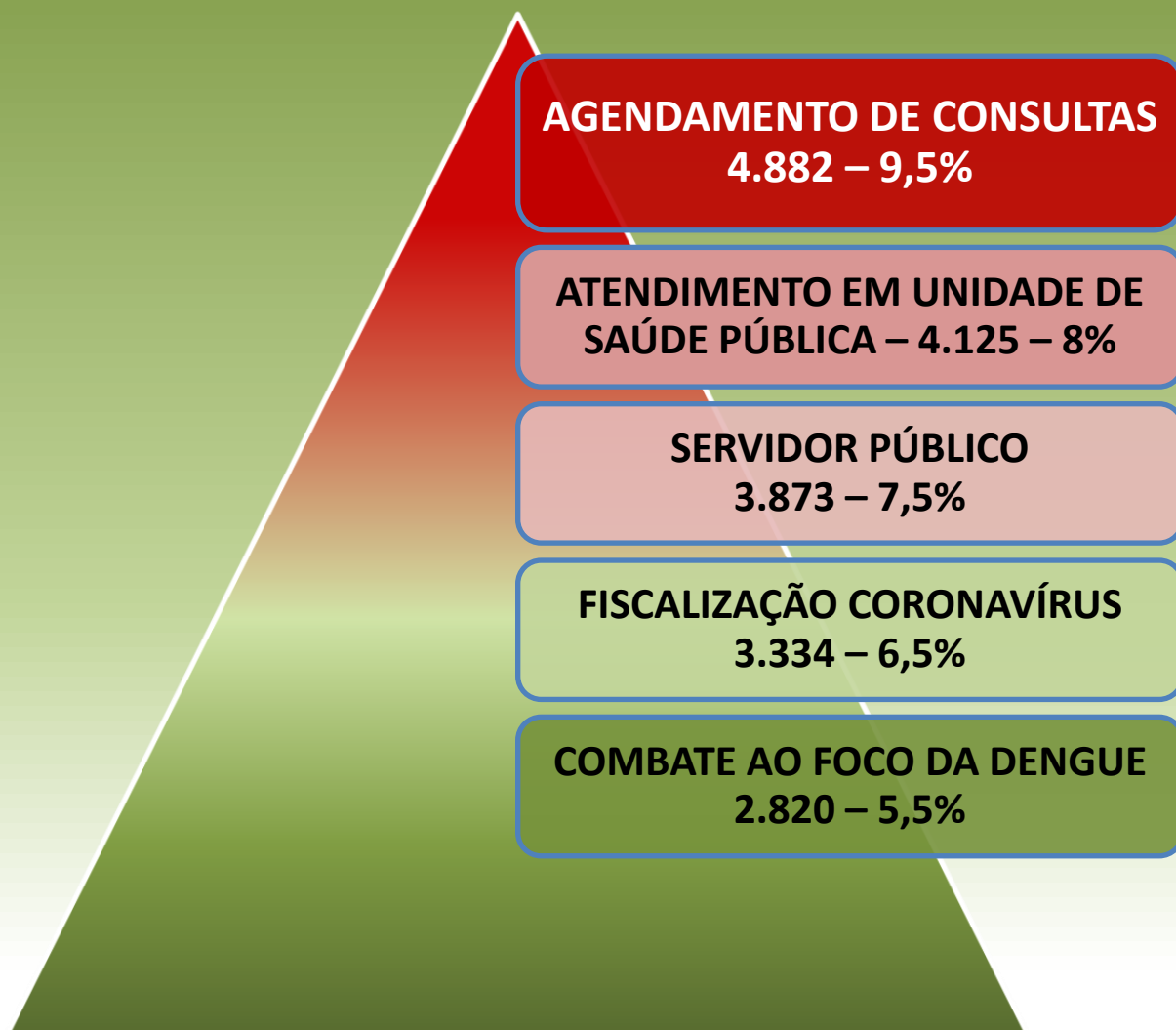
O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS no ano de 2020. O Complexo Regulador concentra o maior número de pedidos de INFORMAÇÃO, principalmente de usuários em busca de dados de agendamento de serviços. Já a SUBSECRETARIA DE VIGILANCIA EM SAÚDE é a mais demandada em SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS e RECLAMAÇÕES, devido ao seu caráter de prevenção de doenças e controle/combate a proliferação de vetores e animais peçonhentos e, em especial, assuntos relacionados ao COVID-19.

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



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Reclamação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 3.259 – **9,3%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE: 3.149 – **9%**
- FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS: 3.147 – **9%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 1.829 – **5,2%**
- SERVIDOR PÚBLICO: 1.453 – **4,2%**



Solicitação

- COMBATE AO FOCO DA DENGUE: 1.372 – **17,5%**
- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 882 – **11,3%**
- TESTE COVID-19: 548 – **7%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 533 – **6,8%**
- PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS: 460 – **5,9%**



Denúncia

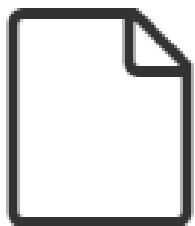
- SERVIDOR PÚBLICO: 656 – **63,3%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 183 – **17,7%**
- ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO: 25 – **2,4%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 20 – **1,9%**
- ATENDIMENTO DE PROF. DE SAÚDE NÃO MÉDICO: 14 – **1,4%**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR CLASSIFICAÇÃO



Elogio

- SERVIDOR PÚBLICO: 1.642 – **33,1%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE: 833 – **16,8%**
- ATENDIMENTO MÉDICO : 817 – **16,5%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR: 235 – **4,7%**
- SERVIDOR TERCEIRIZADO DO SERV. PÚBLICO DO DF : 210 – **4,2%**



Informação

- AGENDAMENTO DE CONSULTAS: 738 – **31,7%**
- AGENDAMENTO DE EXAMES: 430 – **18,5%**
- AGENDAMENTO DE CIRURGIAS: 333 – **14,3%**
- TESTE COVID 19: 70 – **3%**
- SERVIDOR PÚBLICO: 62 – **2,6%**



Sugestão

- ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE: 56 – **17,7%**
- SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GDF: 42 – **13,3%**
- ATENDIMENTO MÉDICO: 12 – **3,8%**
- ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE: 11 – **3,5%**
- TESTE COVID 19: 9 – **2,8%**



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal no exercício de 2020 foi AGENDAMENTO DE CONSULTAS, com 9,5% do total de manifestações, seguido por ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA, 8%, e SERVIDOR PÚBLICO com 7,5%.

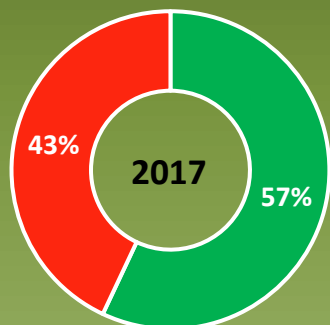
O assunto **AGENDAMENTO DE CONSULTAS** é o mais registrado nas demandas do tipo RECLAMAÇÃO e INFORMAÇÃO, **ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE** para as manifestações do tipo sugestão e **COMBATE AO FOCO DA DENGUE** para os registros do tipo SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS.

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



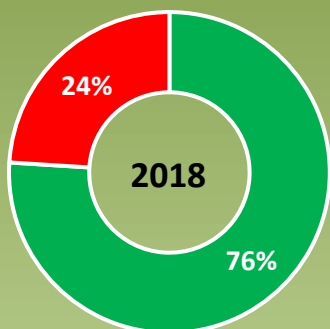


PRAZOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO



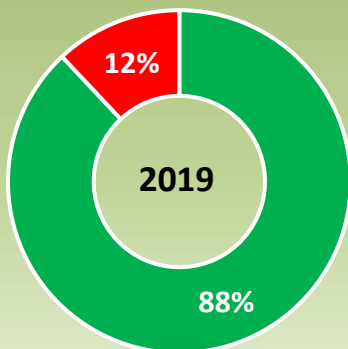
27 dias

Prazo médio de resposta



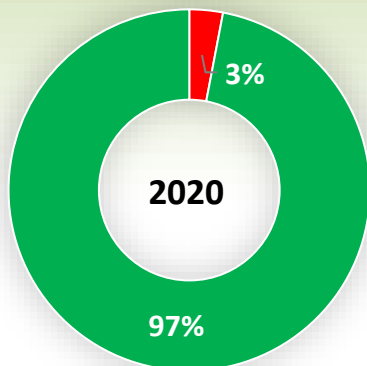
15 dias

Prazo médio de resposta



11 dias

Prazo médio de resposta



8 dias

Prazo médio de resposta



No prazo



Fora do prazo





PRAZOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO



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.

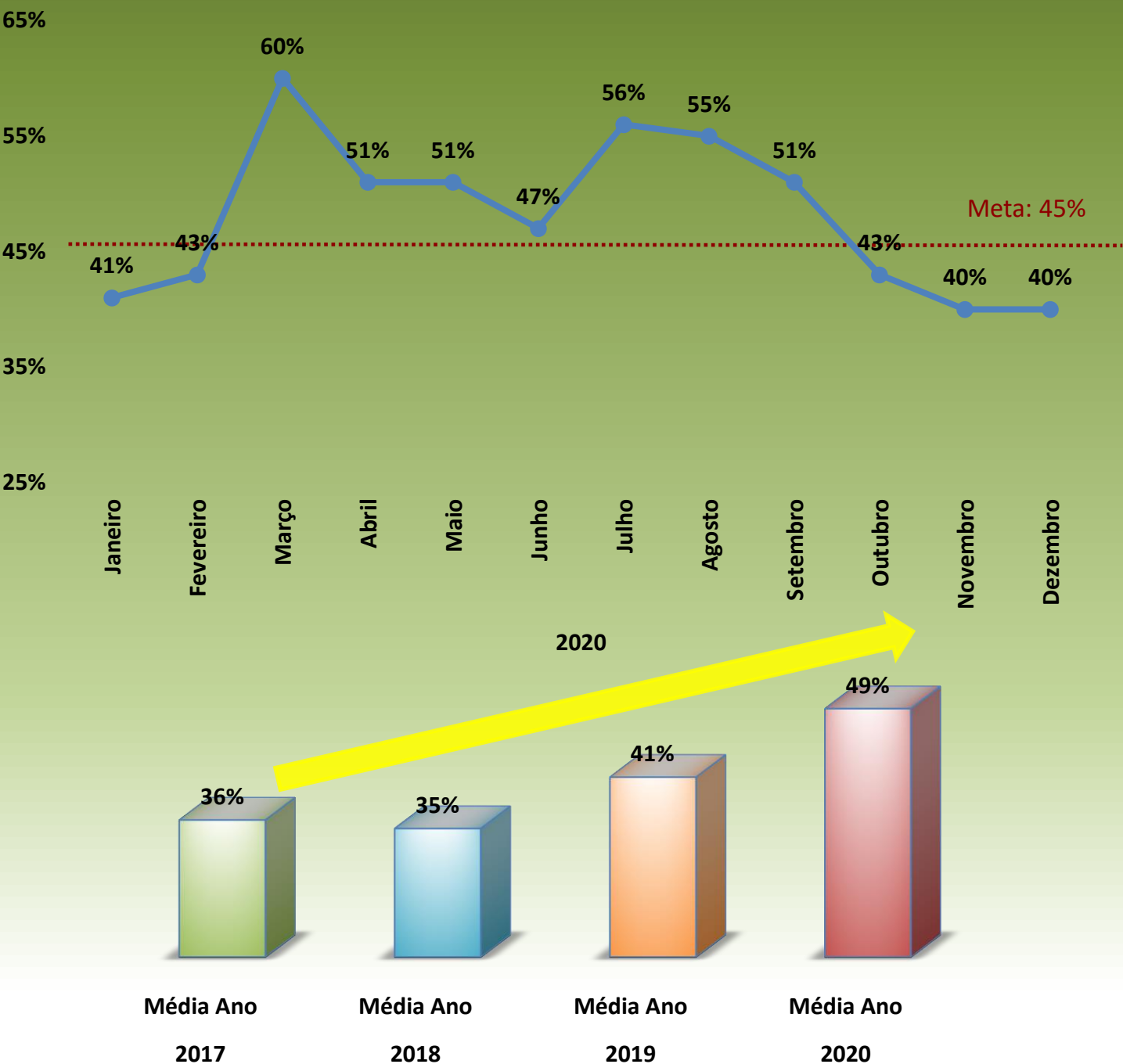
A Secretaria de Saúde em 2020 atingiu a o tempo médio de resposta ao cidadão de 8 dias. Isso é inferior a média geral do GDF que foi de 9,7 dias, e tempo 60% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade dos técnicos em regime de Tele Trabalho contribuiu para este resultado.

Ainda sim, vale destacar a diminuição dos respostas emitidas fora do prazo. No ano de 2020 esse índice chegou ao mais baixo registrado, apenas 3%. A média do GDF foi de 4,8%. Em 2017 e 2018, no respectivo período, os índices foram de 43% e 24% respectivamente.



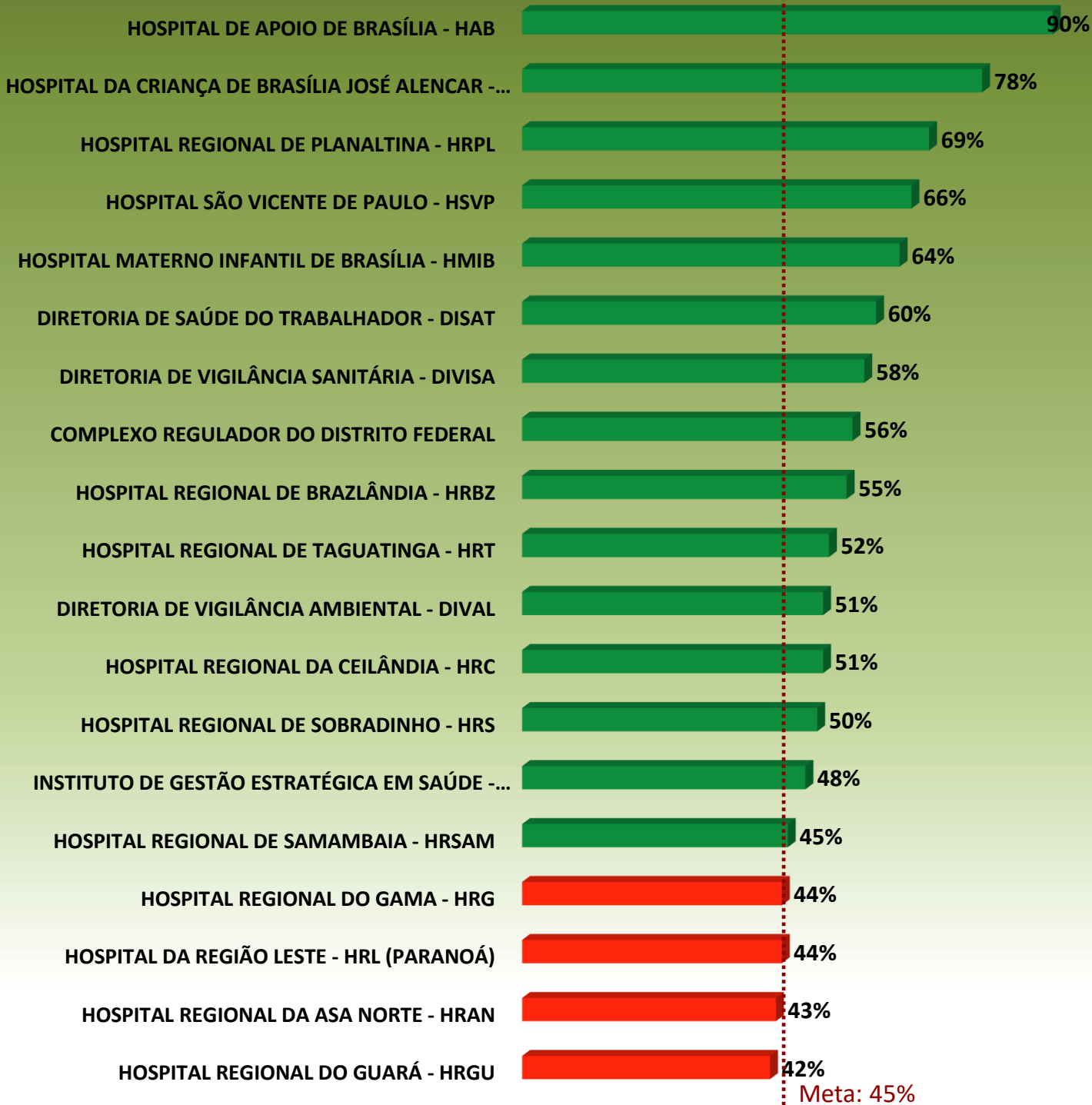


RESOLUTIVIDADE





RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS





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 2020 foi de 45% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos e consequentemente para a SES-DF. Destaca-se a superação da meta no ano de 2020 em 4 pontos percentuais. Houve aumento de 8 pontos se comparado ao mesmo período de 2019.

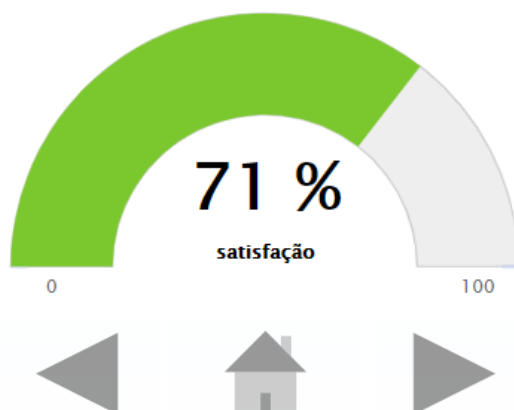
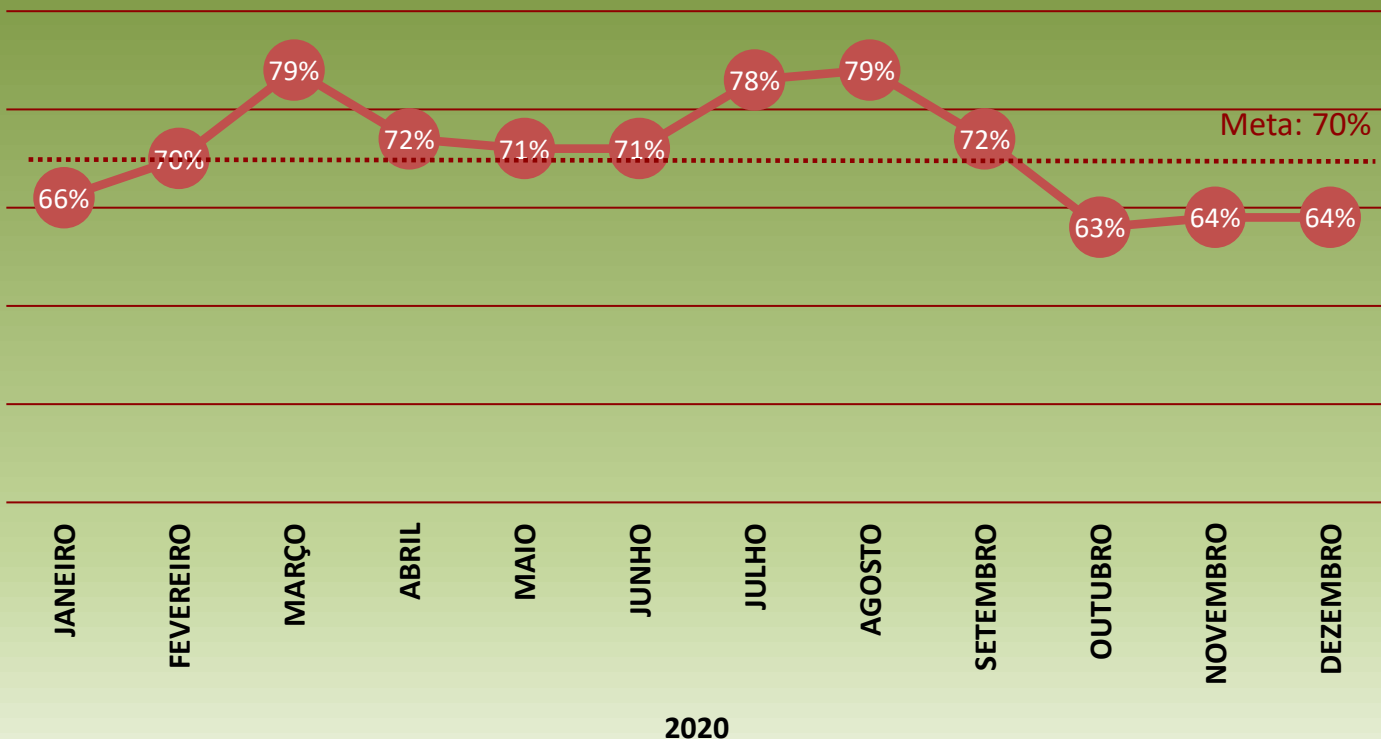
O resultado alcançado é 7 pontos percentuais maior que a média geral do GDF, que alcançou 42% em 2020.

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





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.

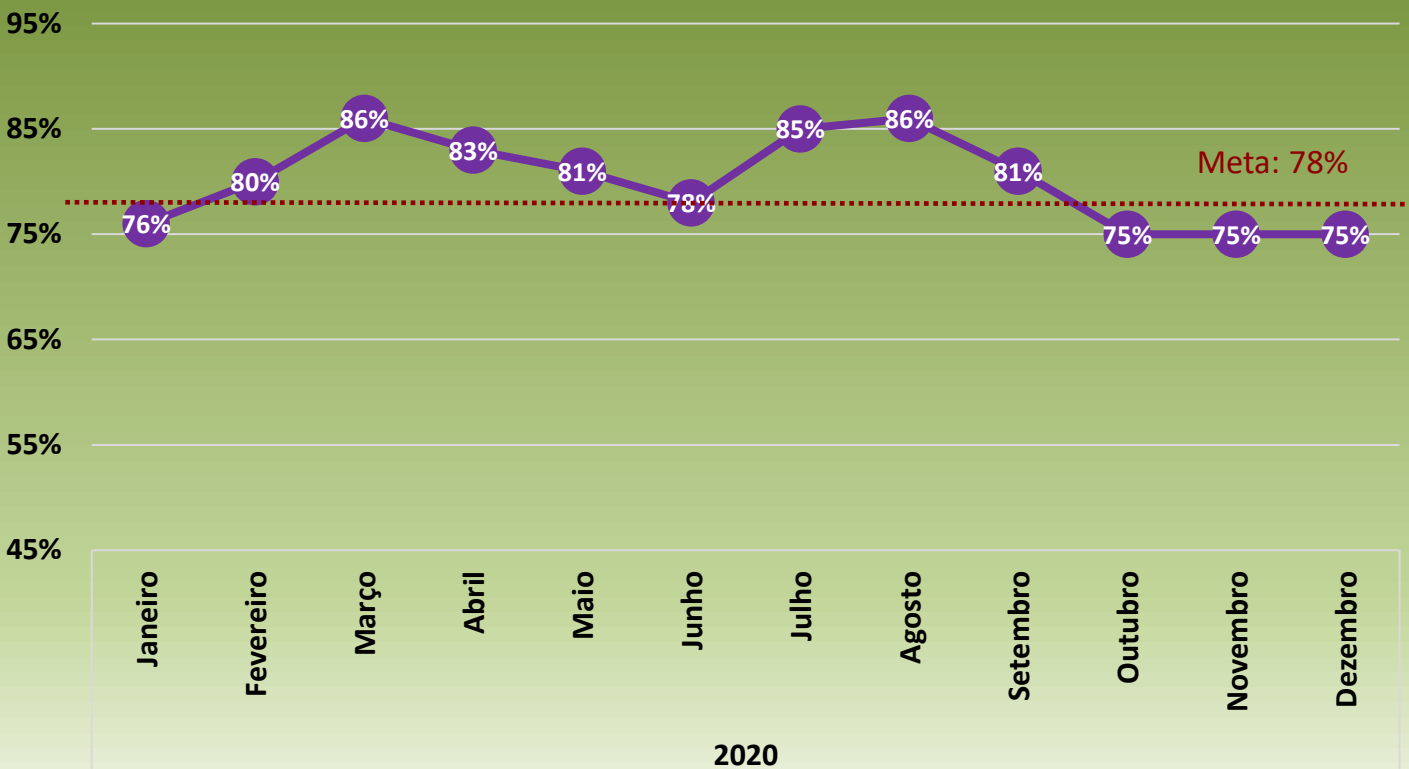
Pontuamos que no ano de 2020 o índice de 71% esteve acima da meta estipulada para o exercício, superando a meta em 1 ponto percentual. No entanto verifica estabilidade quando se compara ao mesmo período de 2017 (72%), 2018(70%) e 2019(72%) Assim, indica-se que deve ser realizado intervenções nos procedimentos de respostas ao cidadão, para que o indicador volte a subir.

O resultado alcançado é 4 pontos percentuais maior que a média geral do GDF, que alcançou 66% em 2020.





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, 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 (80%) ainda é maior em 9 pontos percentuais que a satisfação com o serviço de ouvidoria 71%.

O resultado alcançado é 5 pontos percentuais maior que a média geral do GDF, que alcançou 75% em 2020.



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 exercício de 2020 foram tratadas 2.598 manifestações com as seguintes tipologias:



Elogio – 81 manifestações



Reclamação – 733 manifestações



Informação – 107 manifestações



Solicitação – 895 manifestações



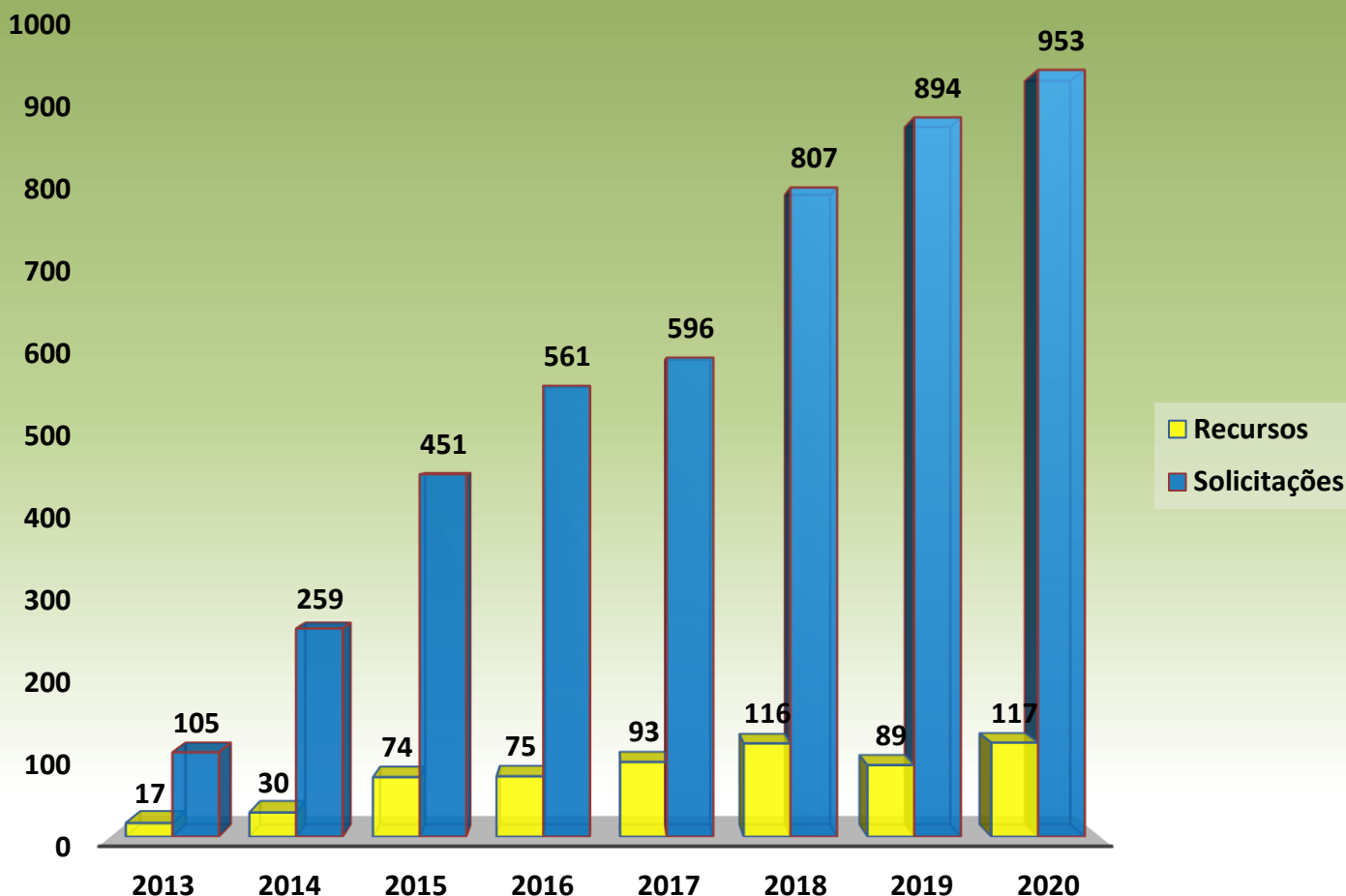
Sugestão – 27 manifestações



Denúncia – 755 manifestações

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ~ e~SIC

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



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ~ e~SIC

ANO	RECURSOS			SOLICITAÇÕES		
2013	17	0%		105	0%	
2014	30	76,5%		259	146,7%	
2015	74	146,7%		451	74,1%	
2016	75	1,4%		561	24,4%	
2017	93	24,0%		596	6,2%	
2018	116	24,7%		807	35,4%	
2019	89	-23,3%		894	10,8%	
2020	117	31,5%		953	6,6%	



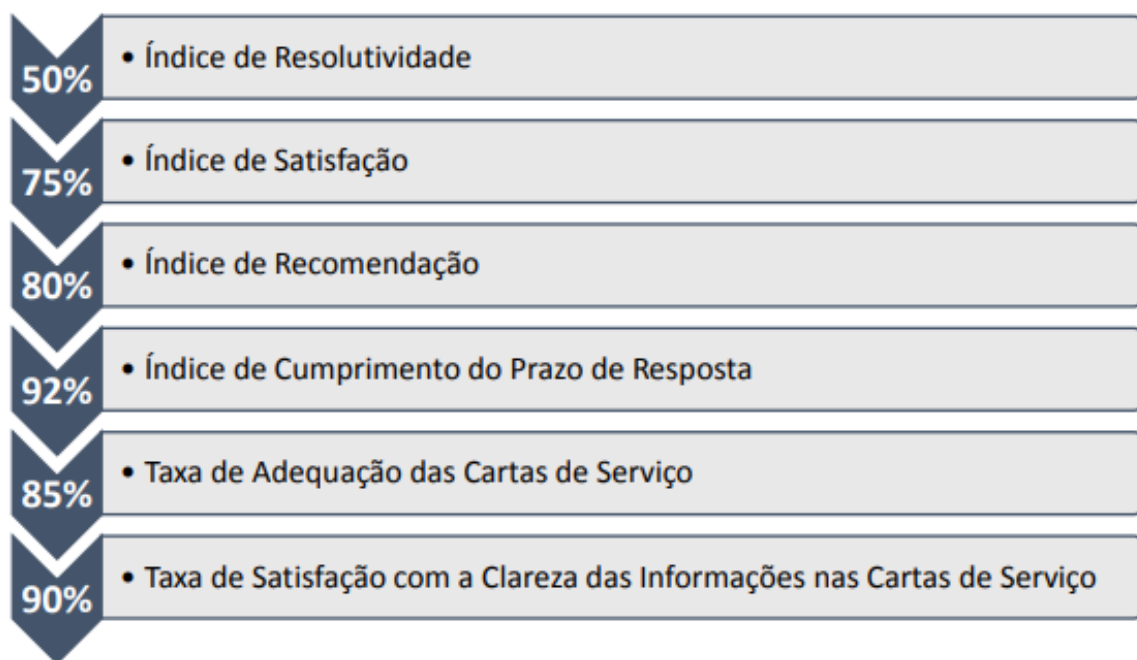
Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitação de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal. No exercício de 2020 foram feitas 953 solicitações, quantidade 6,6% maior do que a registrada no ano anterior. No citado ano, a Ouvidoria/SES também recebeu 117 recursos referentes ao acesso à informação, aumento 31,5% maior que 2019. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de acesso às informações ou quando o cidadão questiona as razões da negativa do acesso.

De acordo com o Plano Anual de Ouvidoria, apresentamos as ações realizadas e resultados alcançados referente aos objetivos para 2020:

Atingir os requisitos constantes no Plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal acerca dos índices e taxas referentes à satisfação do cidadão com os serviços de Ouvidoria

Abaixo, segue o quadro de metas inicialmente pactuado para o ano de 2020.

Quadro Resumo das Metas para 2020





PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO



Porém, houve readequação das metas por meio da Portaria nº 102, CGDF, de 29 de maio de 2020, alterando para o corrente ano:

- Índice de Resolutividade de 50% para 45%;
- Índice de Satisfação de 75% para 70%; e
- Índice de Recomendação de 80% para 78%.

Considerando as metas pactuadas, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES atingiu todas as metas pactuadas, conforme as informações dispostas no presente relatório.

Realizar oficinas locais para os interlocutores e ouvidores seccionais das Regiões de Saúde sobre a legislação da ouvidoria.

Com o surgimento do Coronavírus Sars cov2, COVID-19, não foi possível a realização de oficinas presenciais com todos os ouvidores e interlocutores acerca da legislação de ouvidoria. No entanto, foi iniciado no mês de agosto um projeto de "aulão tira-dúvidas" com os cerca de 200 interlocutores de Ouvidoria da SES.

A primeira fase do projeto consistiu na confecção de uma circular com o intuito de se fazer um levantamento das dúvidas.

Foram feitas cerca de 70 perguntas e esses questionamentos foram separados por blocos, devidamente respondidos.

Após isso, esta ação foi remodelada para que o conteúdo dos questionamentos fossem abordados nos videos e tutoriais gravados e disponibilizado pelo Youtube.





PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO



Realizar *Workshop* sobre o papel da ouvidoria para os gestores e Superintendentes das Regiões de Saúde.

Esta ação foi nominada de projeto “A Ouvidoria de mãos dadas com o gestor”. Foram realizados dois encontros de sensibilização dos gestores nas Regiões de Saúde NORTE e SUDOESTE reunindo cerca de 140 gestores.

Os encontros presenciais foram suspensos devido às restrições impostas pela pandemia COVID-19 e o projeto foi remodelado para que o conteúdo dos Workshops sejam abordados nos videos e tutoriais gravados e disponibilizado pelo Youtube.

Fomentar boas práticas para fortalecer a desburocratização, transparência e modernização da gestão.

De acordo com as ações anteriores, a forma de fomentação de boas práticas nos processos de Ouvidoria se restringiu ao desenvolvimento de tutorial de orientações e informações acessíveis de forma online para todos os servidores que atuam na área.





PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO



Foram gravados e divulgados 8 vídeos no Youtube com as principais dúvidas coletadas do "aulão tira-dúvidas" com as seguintes pautas e quantidades de visualizações observadas até 31/12/2020:

- Ausência de informações nas manifestações, 86 acessos;
- Tratativa de manifestação na caixa, 98 acessos;
- Prazo Dashboard, 68 acessos;
- Produtividade Dashboard, 51 acessos;
- Dashboard assuntos mais demandados, 54 acessos;
- Visão geral DashBoard, 51 acessos;
- Ouvidor SUS, 57 acessos e;
- Pesquisa de Satisfação, 84 acessos.

Realizar Ouvidorias Itinerantes nas Unidades Básicas de Saúde.

No mês de fevereiro ocorreram duas ouvidorias itinerantes: a primeira ocorreu no dia 18/02 na Unidade Básica de Saúde 1 do Lago Norte e foi a primeira a receber a edição 2020 do projeto A Ouvidoria da Saúde Vai Até Você. Foram atendidas 56 pessoas, das quais 16 registraram suas manifestações. Entre reclamações, solicitações, sugestões e elogios, destaca-se a quantidade de elogios recebidos: 33%, principalmente relacionados ao atendimento médico bem como à organização gerencial.





PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO



A segunda ocorreu no dia 21 de fevereiro na Farmácia de Alto Custo de Ceilândia e, das cerca de 600 pessoas que passaram pela unidade ao longo do dia, 350 foram abordadas e 36 registraram manifestações de ouvidoria. Os eventos foram noticiados na imprensa e podem ser visualizados em:

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/02/22/ouvidoria-colhe-opiniao-de-usuarios-em-farmacia-de-alto-custo/> e <http://www.saude.df.gov.br/ouvidoria-da-saude-retoma-projeto-itinerante/>.

As próximas Ouvidorias Itinerantes deveriam acontecer em março: estavam previstas visitas para UBS 2 do Cruzeiro Velho para a UBS 3 de Ceilândia Sul, entretanto, em virtude da pandemia do COVID-19, os eventos foram cancelados





CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o ano de 2020 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 e alcançaram índices superiores à média de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

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 priorizou 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

Rodrigo Ramos Gonçalves
Controlador Setorial

Unidade Setorial de Ouvidoria

Marcos Paulo Freire Malgueliro Lopes
Chefe da Unidade

Juliana Cavalcanti de Carvalho
Assessora

Adriana de Matos Sousa
Técnica Administrativa

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

Giovanna Cunha Medeiros
Técnica Administrativa

Gonçalo Camargo de Lacerda
Técnico Administrativo

Kalló Antunes da Silva
Técnica Administrativa

Leina Souza de Oliveira
Técnica Administrativa

Muriele Ferreira de Melo
Administradora

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias **GEACO**

João Batista de Oliveira
Gerente

Ana Gilda Pereira de Macedo
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/secsaudeDF?s=08



facebook.com/sesdistritofederal/



instagram.com/secsaudeDF/