

# RELATÓRIO





#### Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem avalia, após o encerramento do 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 a ocessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer o um retorno sobre a atuação do Estado.















#### A OUVIDORIA



A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde, apresenta o Relatório do 1º Trimestre do exercício de 2020.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda rede de ouvidorias da Secretaria de Estado de Saúde, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF).

Os meses analisados foram Janeiro, Fevereiro e Março de 2020 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período dos anos de 2017, 2018 e 2019 e com a evolução dos trimestres anteriores do ano de 2019.













# SUMÁRIO



	Total de manifestações de ouvidoria4
	Ranking das unidades mais demandadas8
	Canais de atendimento10
	Classificação das manifestações12
	Unidades mais demandadas por classificação16
	Assuntos mais demandados21
	<u>Prazos</u> 25
	Resolutividade27
	Pesquisa de satisfação31
	Pesquisa de recomendação33
_	Ouvidor Sus35
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC36
	<u>Conclusão</u> 37









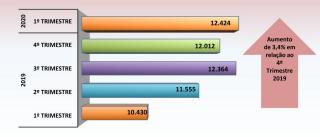




# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA OUVIDORIA

77% de Crescimento em relação ao 4º Trim. 2017



















## TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE " OUVIDORIA





Tendência de estabilização de registro de manifestações, considerando a produção dos últimos 3 trimestres.















## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no 1º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 77% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017.

Observa-se ainda que houve ligeiro crescimento quando comparado ao último trimestre de 2019, de apenas 3.4%.

É importante destacar que em meados do mês de marco, iniciou-se no âmbito do Distrito Federal o procedimento de isolamento social devido a pandemia do COVID-19 e os atendimentos presenciais foram suspensos temporariamente e, possivelmente. um menor número de manifestações registradas.















#### TOTAL MENSAL



De acordo com os dados históricos, o mês de MARÇO é um período de aceleração no registro de manifestações, com exceção do ano de 2020.

















# RANKING das unidades mais DEMANDADAS



















### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma aceleração natural nos meses de março no que se refere a quantidade de manifestações recebidas. Porém, no corrente ano, houve queda no mês de março devido as medidas de restrição e isolamento social adotadas pelo GDF para controle da pandemia de Covid-19.

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 Psicossocial e outros serviços de referência.







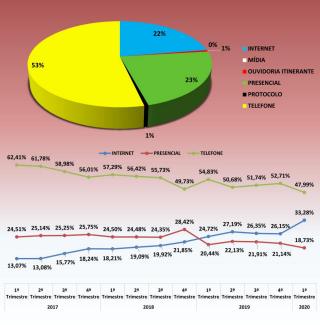






# CANAIS DE ATENDIMENTO



















# CANAIS DE ATENDIMENTO



CANAL/CLASSIFICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	72,56%	40,60%	48,74%	28,25%	35,22%	57,30%
MÍDIA	0,00%	0,07%	0,00%	0,01%	0,05%	0,00%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,00%	1,45%	0,00%	0,51%	0,16%	4,49%
PRESENCIAL	13,91%	35,00%	19,94%	17,47%	11,47%	16,85%
PROTOCOLO	0,38%	0,22%	0,00%	0,32%	0,27%	0,00%
TELEFONE	13,16%	22,66%	31,32%	53,44%	52,83%	21,35%
Total Geral	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. Importante salientar a diminuição dos registros dos tipos presencial e telefone. Os processos de call-center tiveram que ser alterados para regime de teletrabalho e houve também mudança na prestadora do serviço.

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, fazer uma Sugestão, ou Elogio o canal preferido foi a Internet.















# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





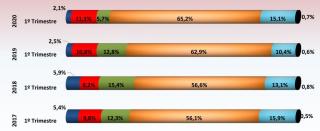


INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO

SOLICITAÇÃO

■ SUGESTÃO

#### COMPARATIVO DOS 1º TRIMESTRES











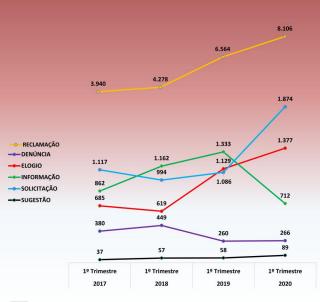






# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



















# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES <sup>®</sup>



No 1º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 80% do total dos registros na ouvidoria.

Observamos que as demandas do tipo DENÚNCIA e INFORMAÇÃO sofreram queda, de forma proporcional, em 2020 em relação aos outros trimestres analisados. As demandas do tipo SUGESTÃO se mantiveram estáveis. Para os demais tipos de classificação tivemos aumento tanto de 2019 para 2020, bem como de 2017 a 2020.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 106% do 1º trimestre de 2017 x 1ºtrimestre de 2020. Em seguida o ELOGIO teve um aumento de 101% na mesma relação de períodos.

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 MA<u>NIFESTAÇÕES</u>



Sobre as RECLAMAÇÕES e ELOGIOS vale à pena observar que o aumento de 106%, 101% são maiores que crescimento do total das demandas de 77% em relação ao 1º trimestre de 2017

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 e INFORMAÇÕES, que obtiveram queda. Isso se deve ao fato da SES apresentar uma transparência ativa mais atualizada, suprindo com isso a necessidade do cidadão.















### UNIDADES MAIS DEMANDADAS OUVI POR CLASSIFICAÇÃO

#### **ELOGIO**







AMBIENTAL











# UNIDADES MAIS DEMANDADAS OUVIDORIA POR CLASSIFICAÇÃO

#### DENÚNCIA

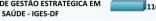


COMPLIANCE - IGES-DF

#### **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS**



INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM



HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC 99















### UNIDADES MAIS DEMANDADAS OUV POR CLASSIFICAÇÃO

**INFORMAÇÃO** 





















# UNIDADES MAIS DEMANDADAS OUVIDORIA POR CLASSIFICAÇÃO

#### PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO

















# UNIDADES MAIS DEMANDADAS OUVIDORIA POR CLASSIFICAÇÃO

O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS e RECLAMAÇÕES no 1º trimestre 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 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. Já as manifestações de SUGESTÕES, a SAIS – Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde – foi o setor mais demandado, principalmente sobre a temática da epidemia Covid-19.

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente as RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital São Vicente de Paulo - HSVP recebe em média 8,7 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital da Criança de Brasília - HCB e Hospital de Apoio de Brasília - HAB como as unidades com os melhores índices no 1º Trimestre de 2020.











