



## 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

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 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 2º 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 do Distrito Federal (SES-DF), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF.

Os meses analisados foram Abril, Maio e Junho 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 e 2020. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 10/07/2020. 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> .....	8
<u>Canais de atendimento</u> .....	10
<u>Classificação das manifestações</u> .....	12
<u>Unidades mais demandadas por classificação</u> .....	16
<u>Assuntos mais demandados</u> .....	21
<u>Prazos</u> .....	25
<u>Resolutividade</u> .....	27
<u>Pesquisa de satisfação</u> .....	31
<u>Pesquisa de recomendação</u> .....	33
<u>Ouvidor Sus</u> .....	35
<u>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</u> .....	36
<u>Conclusão</u> .....	37





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Aumento de 11,2% em relação ao 1º Trimestre 2020





# TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



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



Após registro de estabilização do número de manifestações, nos últimos 3 trimestres, observa-se forte crescimento no 2º trimestre de 2020.





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no 2º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 107% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017. O número de 13.812 manifestações é o maior registrado em toda série histórica para um trimestre, desde o lançamento do sistema OUV DF, em 2016.

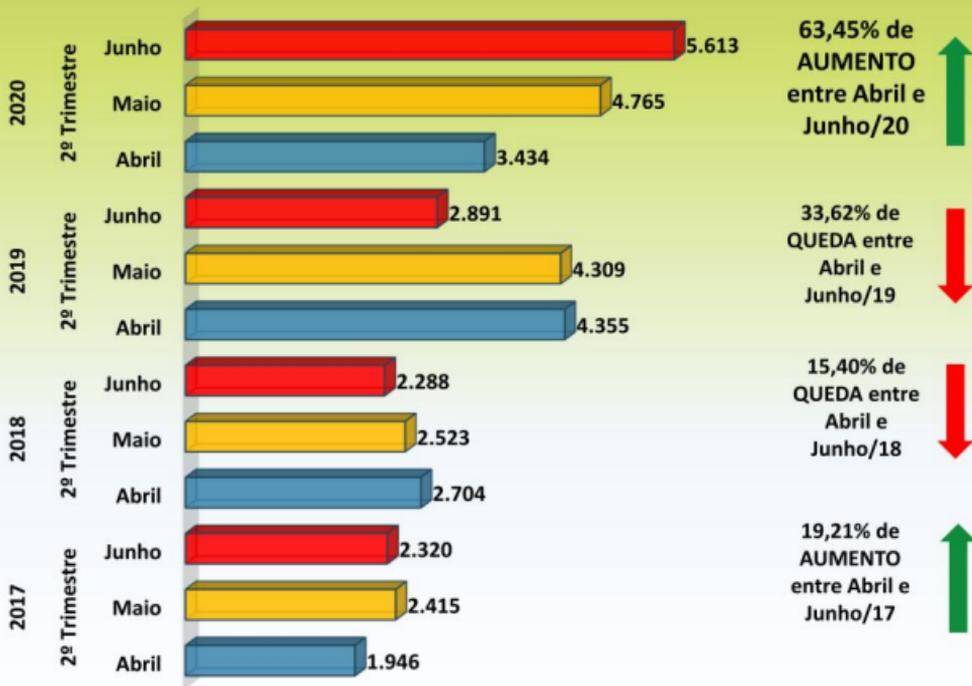
Observa-se ainda o crescimento quando comparado ao primeiro trimestre de 2020, de 11,2%.

É importante destacar que desde o dia 17 do mês de março, 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. No entanto, os outros canais de atendimento disponíveis conseguiram absorver a demanda.

Ressalta-se que o número de manifestações da Secretaria de Saúde do DF representou 21,57% do total registrado em todo GDF.

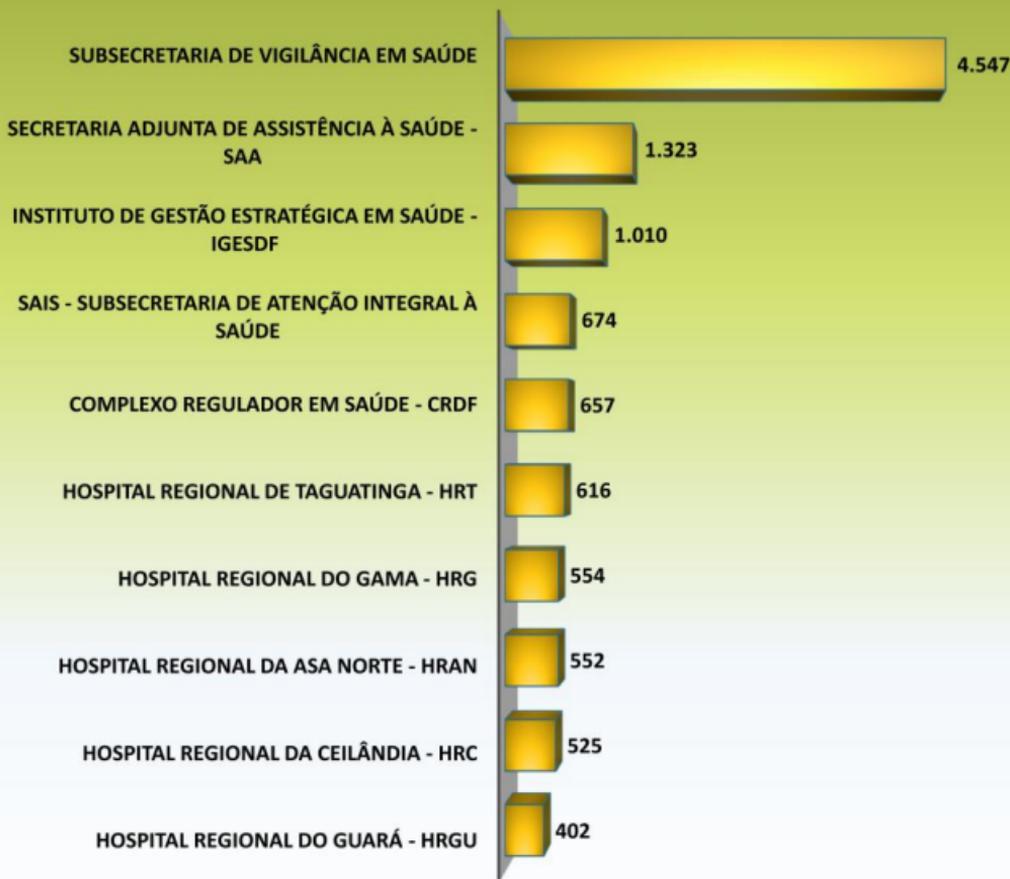


De acordo com os dados históricos, o mês de JUNHO é um período de diminuição no registro de manifestações, com exceção do ano de 2020.





# RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



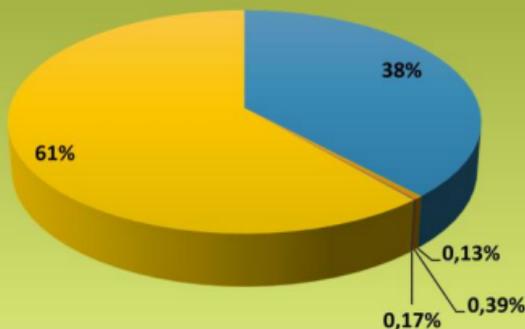
Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de abril, maio e junho de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma desaceleração natural nos meses de junho no que se refere a quantidade de manifestações recebidas.

Porém, no mês do corrente ano, houve aumento expressivo no número de manifestações devido as demandas da sociedade no que tange as medidas de prevenção e promoção à saúde relacionada a pandemia de Covid-19.

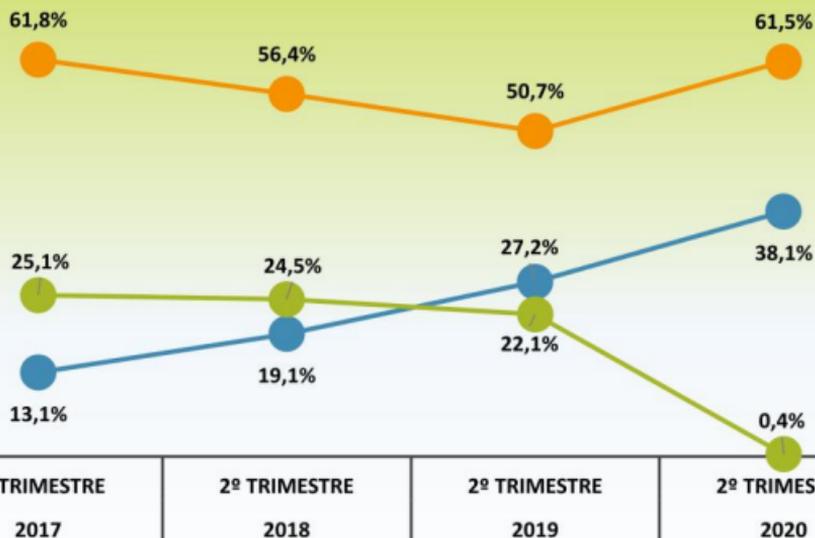
As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), Secretaria Adjunta de Assistência à Saúde (SAA) e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e temporariamente o Hospital de Campanha do Mané Garrincha.



# CANAIS DE ATENDIMENTO



- INTERNET
- MÍDIA
- PRESENCIAL
- PROTOCOLO
- TELEFONE



INTERNET PRESENCIAL TELEFONE





# CANAIS DE ATENDIMENTO



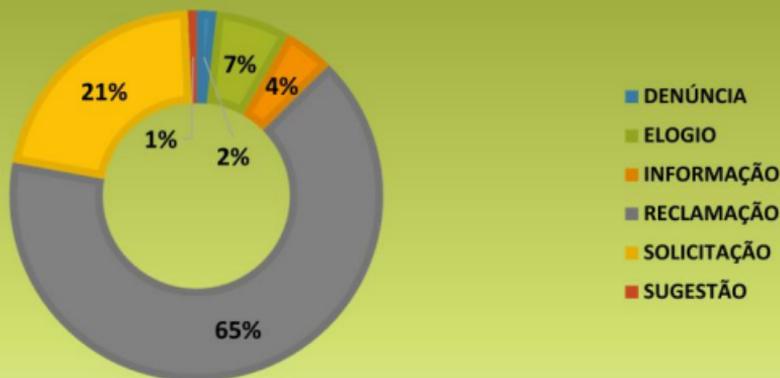
CANAIS DE ATENDIMENTO / CLASSIFICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	59,7%	31,8%	25,3%	24,1%	27,4%	58,8%
MÍDIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,1%	1,0%	0,1%	0,2%	0,3%	3,3%
PRESENCIAL	12,3%	29,9%	12,3%	16,0%	5,2%	13,2%
PROTOCOLO	2,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,3%	0,8%
TELEFONE	25,4%	36,8%	62,3%	58,8%	66,7%	23,5%
Total Geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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 continuam suspensos temporariamente, atendendo às recomendações de prevenção da pandemia do Covid-19.

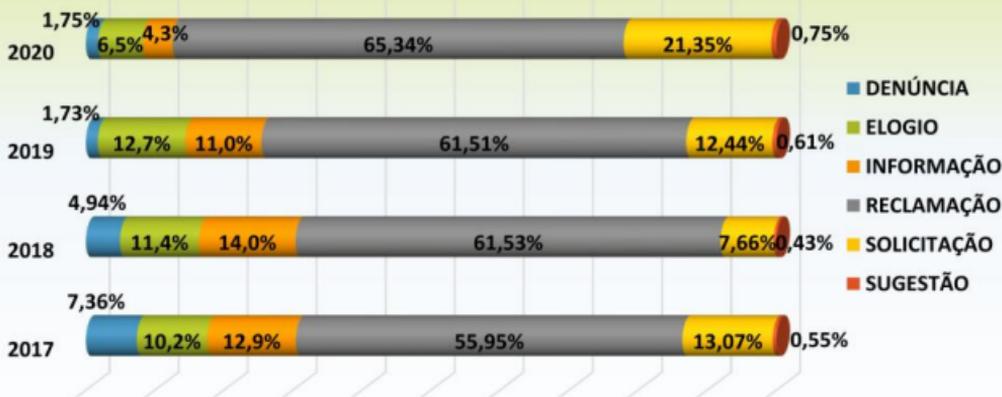
Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer reclamação, solicitação, informação ou elogio de algum serviço eles preferem o uso do Telefone. Já para realizar uma denúncia ou uma sugestão, o canal preferido é a Internet.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## COMPARATIVO DOS 2º TRIMESTRES

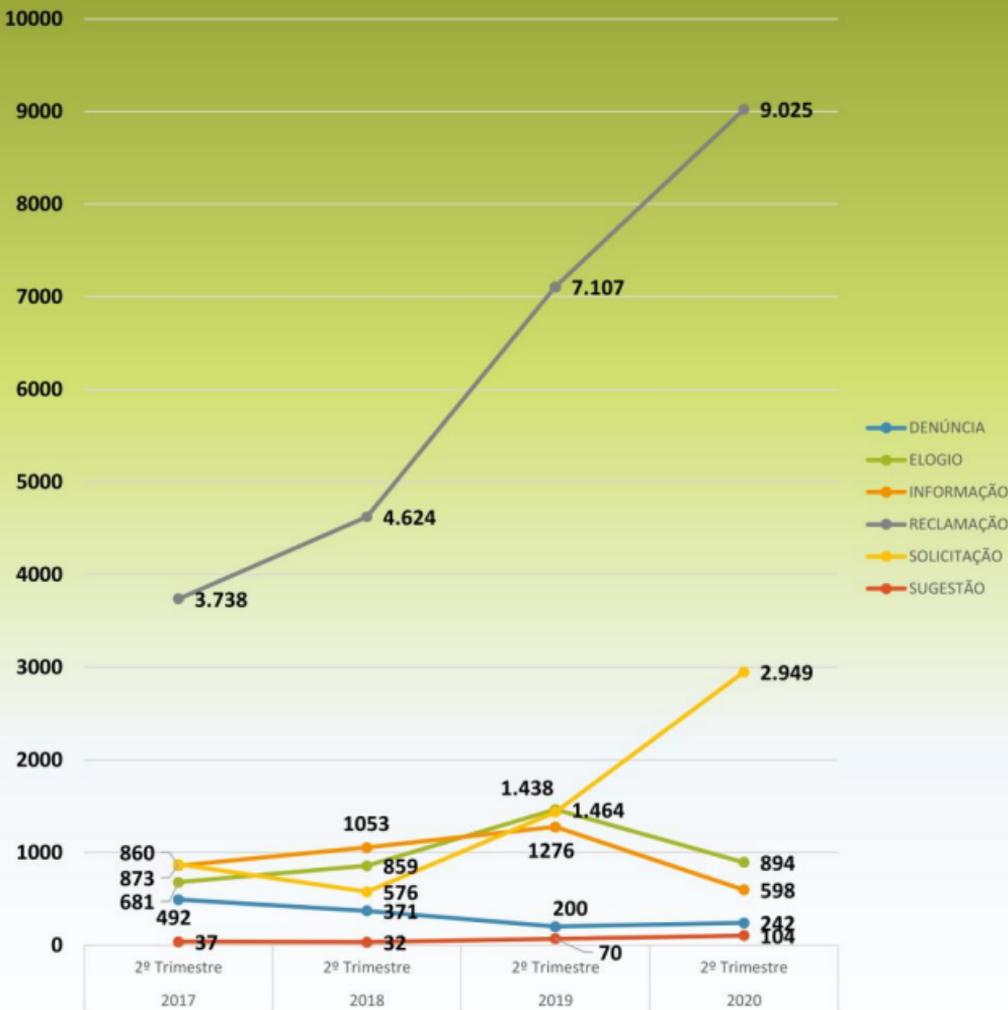




# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



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





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 2º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 88% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda significativa em 2020, somando 10,7% das demandas. Em 2018, o índice ultrapassava o percentual de 25%.

Vale ressaltar que a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 242% do 2º trimestre de 2017 x 2º trimestre de 2020. Em seguida a RECLAMAÇÃO teve um aumento de 141% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.

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.





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



O aumento de 2017 a 2020 foi de 107% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 141% e SOLICITAÇÃO 242%, percentual superior ao total de manifestações.

Diante das análises pode se inferir 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 a população.

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, suprimindo com isso as informações apresentadas ao cidadão.





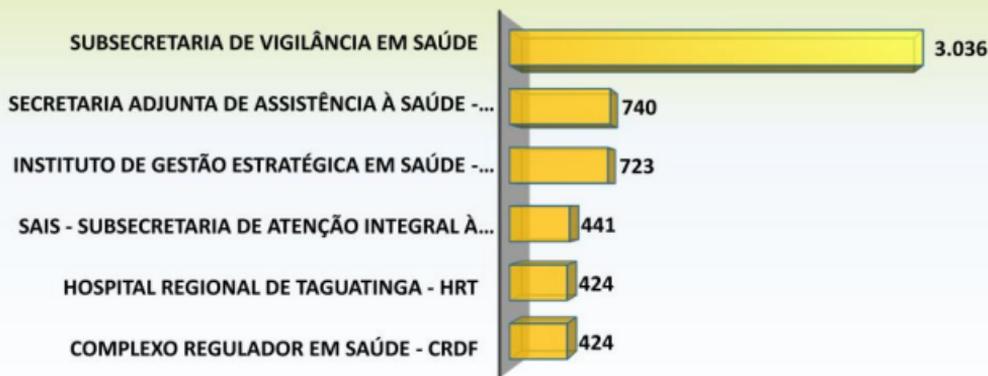
# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



## ELOGIO



## RECLAMAÇÃO



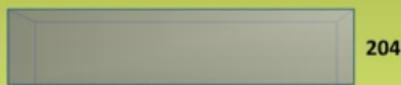


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



## DENÚNCIA

UNIDADE SETORIAL DE CORREÇÃO  
ADMINISTRATIVA



COMPLIANCE - IGES-DF



## SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE



SECRETARIA ADJUNTA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE -  
SAA



COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF



SAIS - SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO INTEGRAL À  
SAÚDE

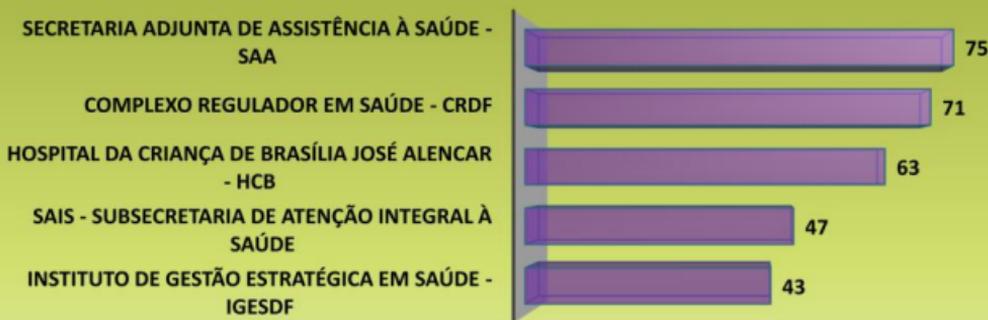


INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE -  
IGESDF

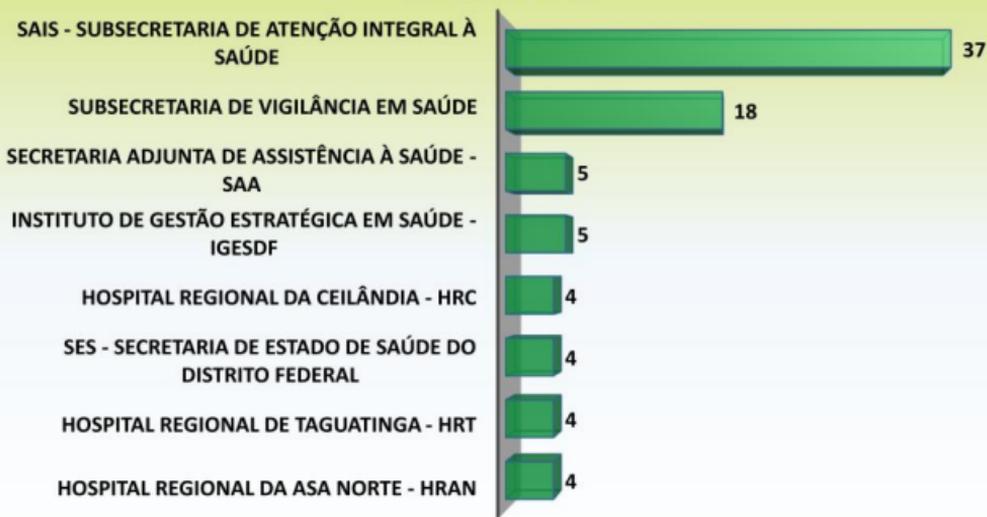




# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO INFORMAÇÃO



## SUGESTÃO





# UNIDADES

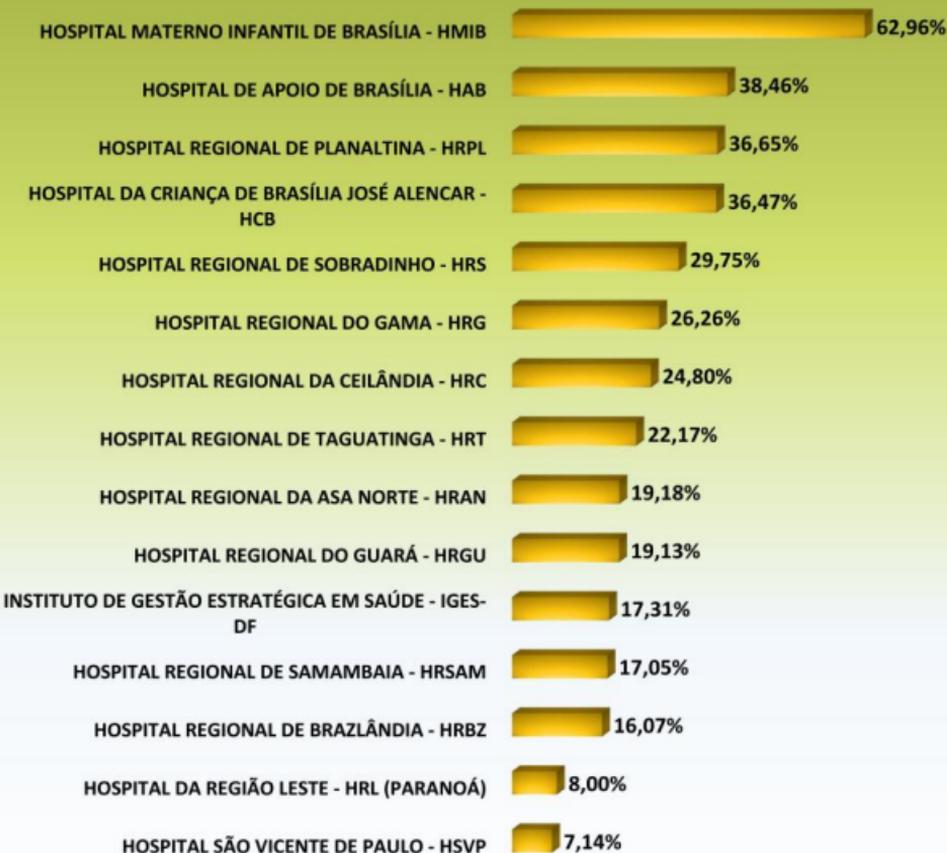
# MAIS DEMANDADAS

www.ouv.df.gov.br



# POR CLASSIFICAÇÃO

## PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO





# UNIDADES

## MAIS DEMANDADAS

## POR CLASSIFICAÇÃO



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

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES-DF) foi a unidade que concentrou maior número de ELOGIOS no 2º 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 DENGUE e ao COVID-19. Já nas manifestações das tipologias SUGESTÃO e INFORMAÇÃO, a Secretaria Adjunta de Assistência à Saúde (SAA) e a Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde (SAIS) foram os setores mais demandados, principalmente sobre a temática da EPIDEMIA DO COVID-19 e DISPONIBILIZAÇÃO DE TESTES E LOCAIS DE ATENDIMENTO.

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente às RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB) recebeu em média 6 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital de Apoio de Brasília (HAB) e pelo Hospital Regional de Planaltina (HRPI). Estas foram as unidades com os melhores índices no 2º trimestre de 2020.

