

1.370 ELOGIOS

8.337 RECLAMAÇÕES

291 DENÚNCIAS

60 SUGESTÕES

268 LAI

696 INFORMAÇÕES

1.258 SOLICITAÇÕES

**12.280**  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES  
E PEDIDOS DE  
INFORMAÇÃO NAS  
OUVIDORIAS

## 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 do 4º Trimestre do exercício de 2019.

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

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

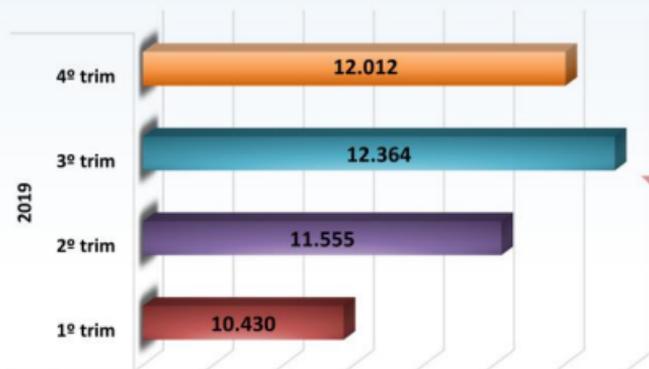
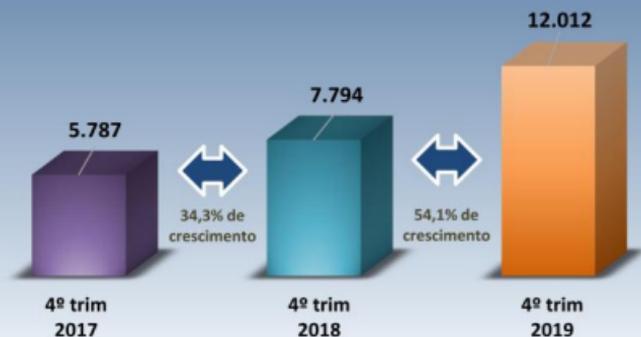


<u>Total de manifestações de ouvidoria</u> .....	4
<u>Ranking das unidades mais demandadas</u> .....	8
<u>Canais de atendimento</u> .....	10
<u>Classificação das manifestações</u> .....	12
<u>Unidades mais demandadas por classificação</u> .....	16
<u>Assuntos mais demandados</u> .....	21
<u>Prazos</u> .....	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

107% de Crescimento em relação ao 4<sup>o</sup> Trim. 2017



Redução de  
2,93% em  
relação ao  
3<sup>o</sup>  
Trimestre  
2019



# TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim
2017				2018				2019			

Tendência de queda de registro de manifestações no 4º trimestre de cada ano.





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no 4º trimestre de 2019 houve um crescimento na ordem de 107% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017 e de 54% em relação ao ano de 2018.

Importante destacar que o comportamento do usuário do SUS torna-se sazonal em determinados períodos. Cabe investigar esta informação pois pode coincidir com períodos os quais a rede de serviços é menos demandada ou pressionada, podendo fazer um melhor dimensionamento de atendimento, de profissionais, de manutenção de equipamentos entre outros.



Comportamento de queda do n° de manifestações nos meses de novembro e dezembro



# RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM  
SAÚDE - IGES-DF 1.906

COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE - CRDF 1.316

HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC 911

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT 850

DIVAL - DIRETORIA DE VIGILÂNCIA  
AMBIENTAL 844

HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG 843

HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN 691

HOSPITAL DA REGIÃO LESTE - HRL  
(PARANOÁ) 545

HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA -  
HRSAM 544

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU 520





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



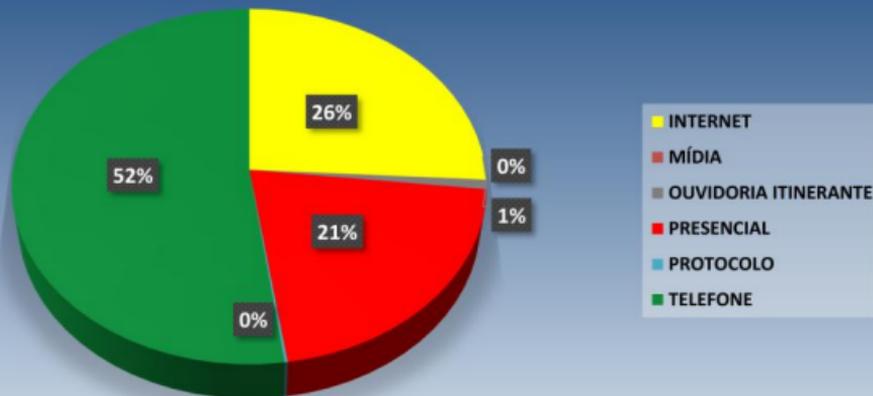
Nota-se uma tendência natural de queda do registro de manifestações no 4º trimestre de cada ano, com destaque com a diminuição de registros nos meses de novembro e dezembro. As relações dos meses de outubro X dezembro são de queda de 31,25% em 2019, 50,23% e 15,43% em 2018 e 2017.

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 PsicoSocial e outros serviços de referência.



# CANAIS DE ATENDIMENTO



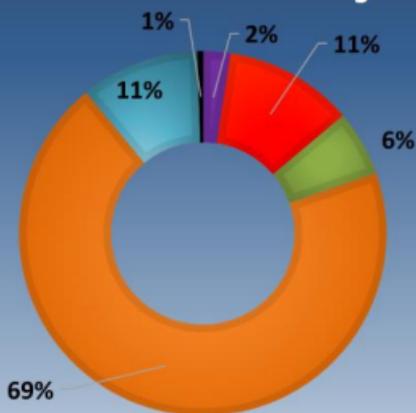
CANAL DE ATENDIMENTO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
Internet	21,9%	71,1%	32,0%	37,9%	27,3%	46,7%
Mídia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ouvidoria Itinerante	0,7%	0,3%	2,2%	0,1%	0,8%	5,0%
Presencial	19,6%	15,5%	34,2%	26,7%	13,4%	16,7%
Protocolo	0,1%	1,7%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%
Telefone	57,7%	11,3%	31,5%	35,2%	58,1%	31,7%
Total	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. Este cenário se consolidou no início de 2019 e é registrado também no 4º trimestre. Importante salientar a diminuição dos registros presencialmente e por telefone, neste último ainda com mais de 50% da preferência de escolha do cidadão em registrar sua manifestação.

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 ou fazer uma Sugestão, o canal preferido é a Internet. Já nos casos de Elogios, eles preferem fazer de forma Presencial.

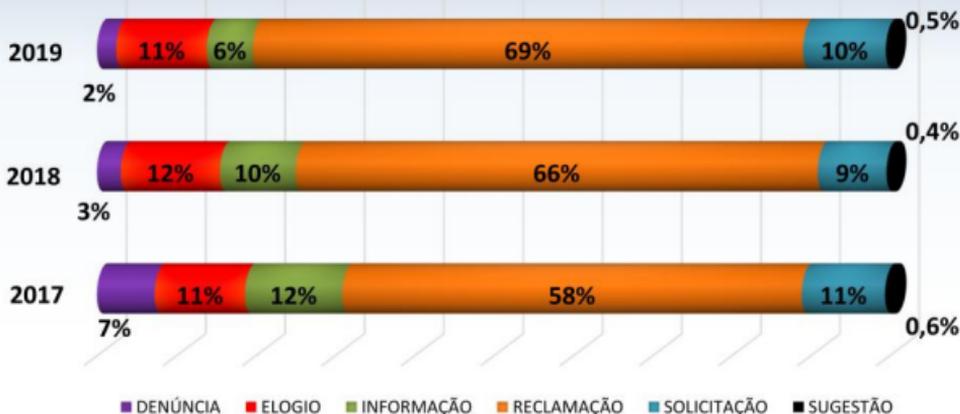


# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



DENÚNCIA ELOGIO INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO

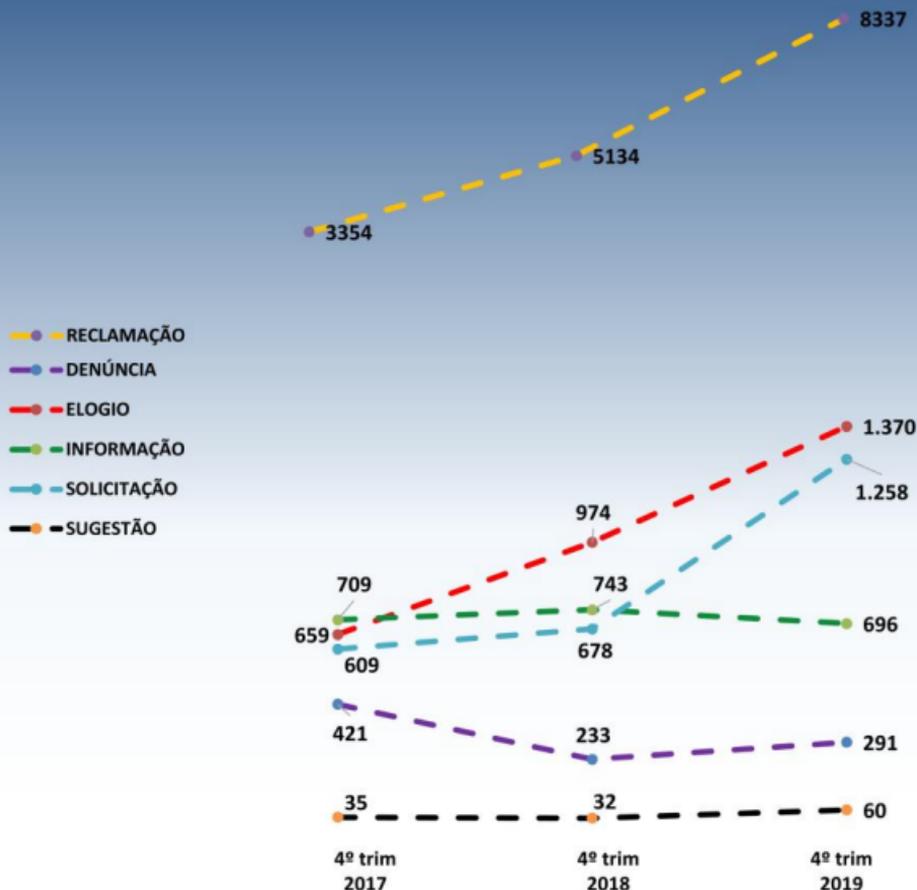
## COMPARATIVO DOS 4<sup>o</sup> TRIMESTRES



DENÚNCIA ELOGIO INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 4º Trimestre de 2019 as RECLAMAÇÕES e os ELOGIOS representaram juntas 80% do total dos registros na ouvidoria.

Observamos que as demandas do tipo DENÚNCIA e INFORMAÇÃO foram as que obtiveram queda, de forma proporcional, em 2019 em relação aos outros anos analisados. Para os demais tipos de classificação tivemos aumento significativo tanto de 2018 para 2019, bem como de 2017 a 2019.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 148% de 2017 a 2019. Em seguida o ELOGIO teve um aumento de 107% no mesmo período.

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 MANIFESTAÇÕES



Sobre as RECLAMAÇÕES vale à pena observar que o aumento de 148% é maior que crescimento do total das demandas de 107% em relação ao 4º trimestre de 2017. Já os ELOGIOS representaram um crescimento proporcional ao aumento do número total de manifestações.

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. 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.



# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

## ELOGIO



## RECLAMAÇÃO



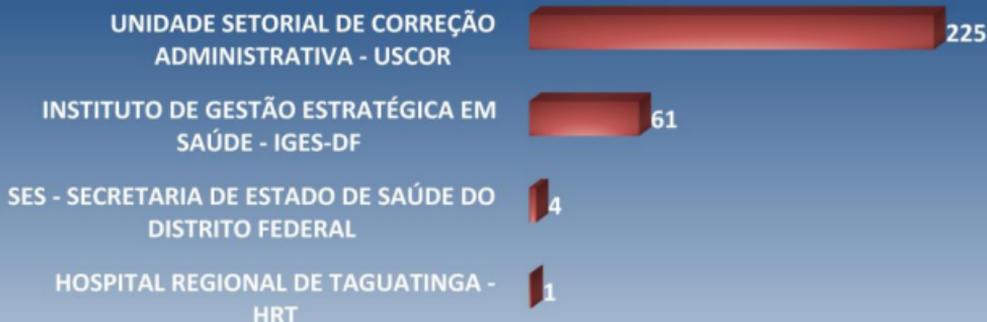


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



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

## DENÚNCIA



## SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS



Secretaria  
de Saúde



# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO INFORMAÇÃO

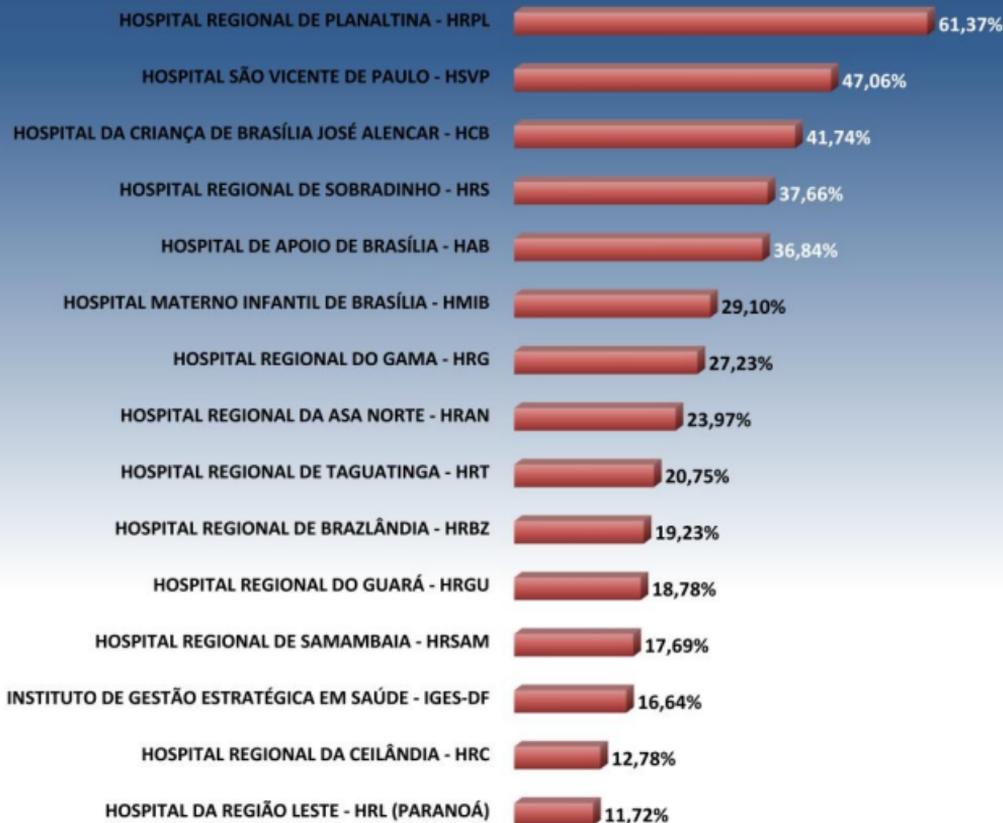


## SUGESTÃO



# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

## PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO





# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO



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

O IGES-DF é a unidade que concentra maior número de ELOGIOS e RECLAMAÇÕES no 4º trimestre 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 Regional de Planaltina recebe em média 6 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo HSVP e HCB como as unidades com os melhores índices no 4º Trimestre de 2019.



Secretaria  
de Saúde

