



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.



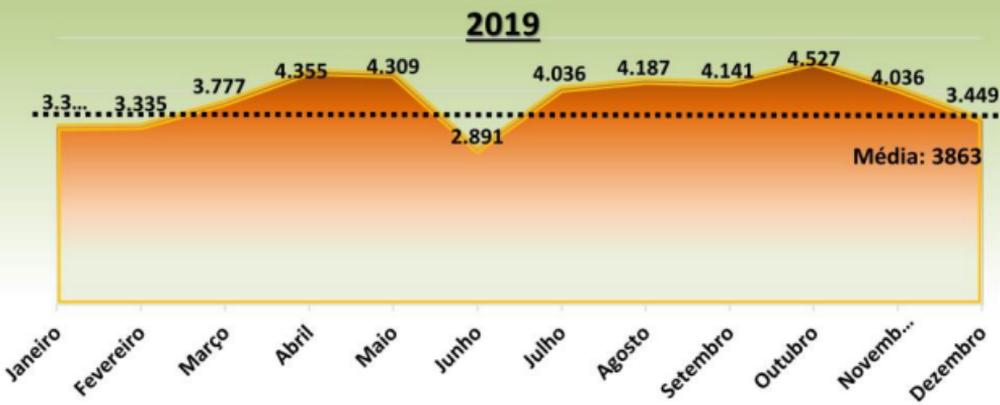
☐	<u>Total de manifestações de ouvidoria</u>	4
☐	<u>Ranking das unidades mais demandadas</u>	7
☐	<u>Canais de atendimento</u>	10
☐	<u>Classificação das manifestações</u>	13
☐	<u>Unidades mais demandadas por classificação</u>	17
☐	<u>Assuntos mais demandados</u>	22
☐	<u>Prazos</u>	26
☐	<u>Resolutividade</u>	28
☐	<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



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



TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

2019



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



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



2019

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.

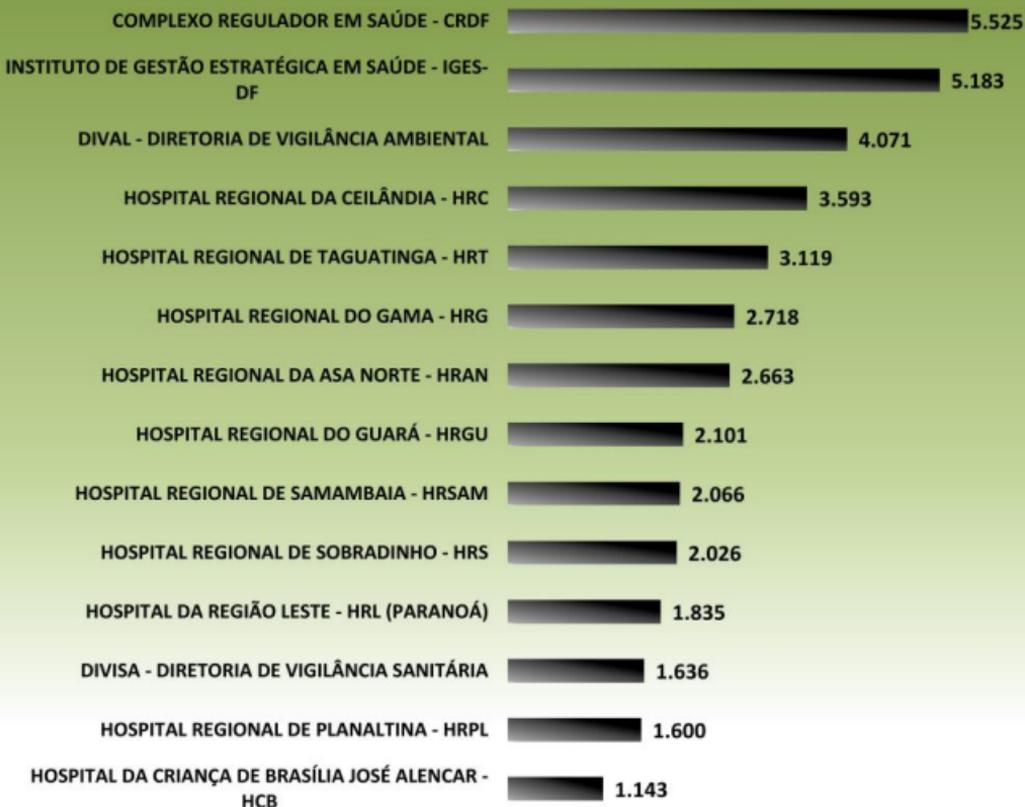


Comportamento de AUMENTO de demandas após os meses de fevereiro e julho; DESACELERAÇÃO após maio e outubro, respectivamente.



RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2019



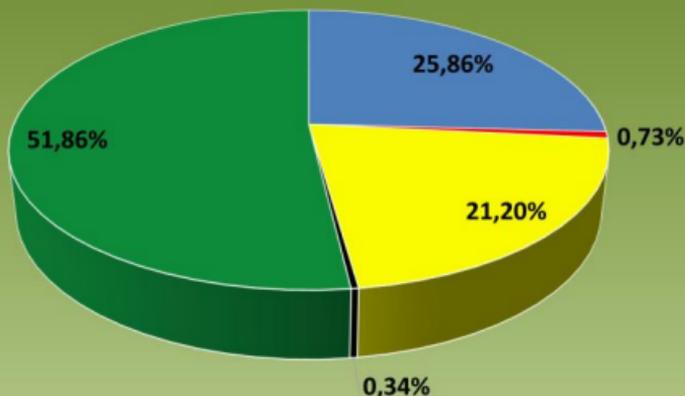
Importante destacar que o comportamento dos usuários do SUS tornam-se sazonal em determinados períodos. Existem acelerações e desacelerações de número de manifestações ao longo dos meses. Cabe investigar esta informação pois pode coincidir com períodos onde a rede de serviços é menos demandada ou pressionada,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

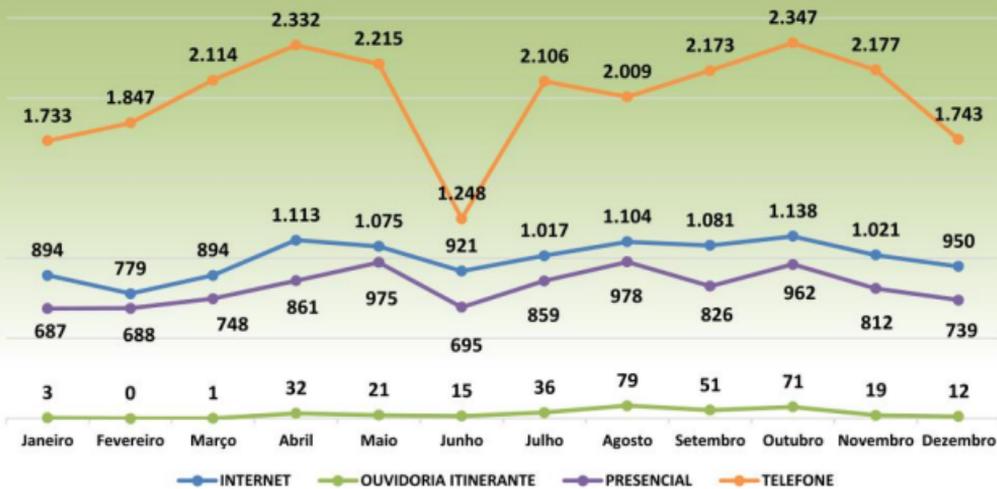


CANAIS DE ATENDIMENTO

2019

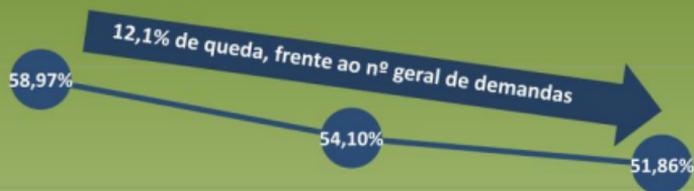


■ INTERNET ■ OUVIDORIA ITINERANTE ■ PRESENCIAL ■ PROTOCOLO ■ TELEFONE



—●— 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%

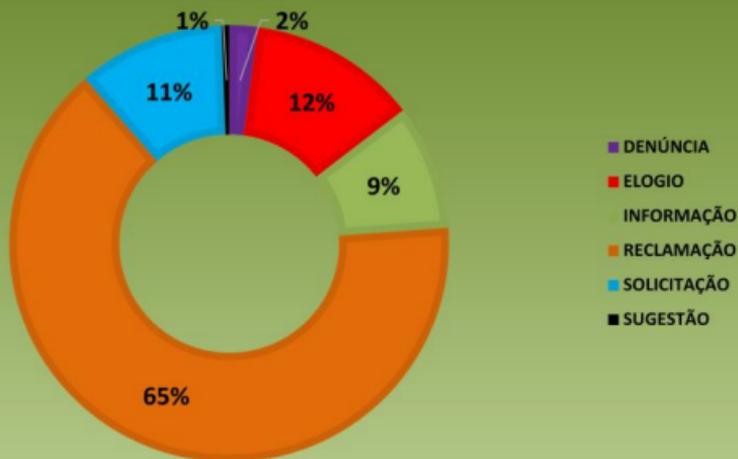
O sistema OUV-DF, por meio da internet, vem sendo a segunda opção mais utilizada pelo cidadão para registrar suas manifestações na saúde. Este cenário se consolidou no início de 2019 e é importante salientar a diminuição dos registros presencialmente e por telefone, em 14,2% e 12,1% respectivamente.

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

2019



COMPARATIVO DOS ANOS

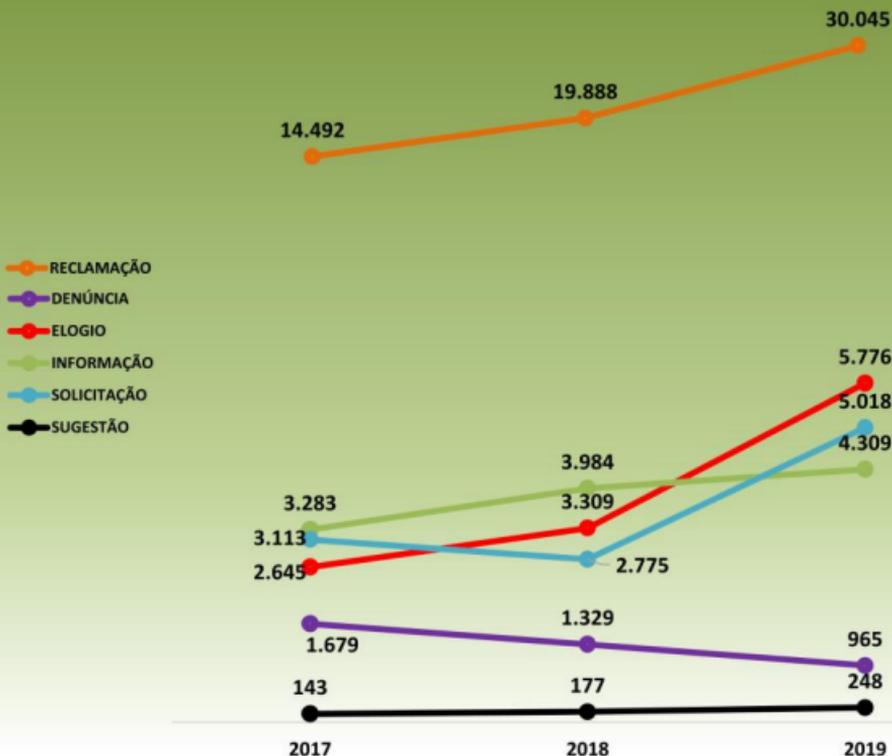


■ DENÚNCIA
 ■ ELOGIO
 ■ INFORMAÇÃO
 ■ RECLAMAÇÃO
 ■ SOLICITAÇÃO
 ■ SUGESTÃO



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2019



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

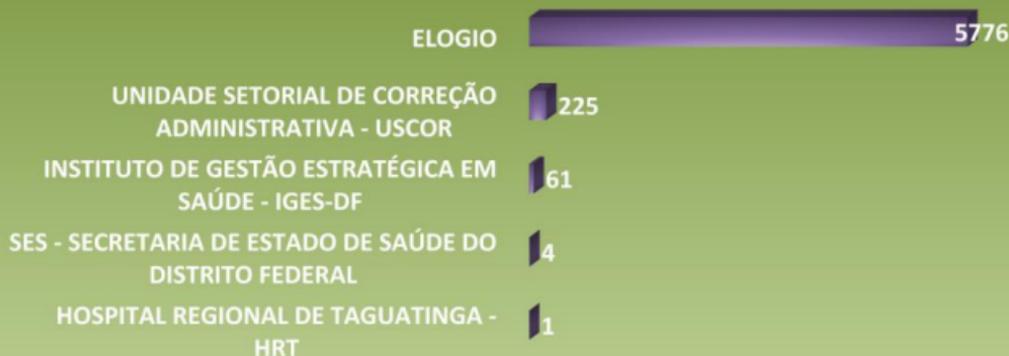
HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT 2.189

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

HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB

84,5%

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO - HSVP

72,7%

HOSPITAL REGIONAL DE SOBRADINHO - HRS

56,6%

HOSPITAL REGIONAL DE PLANALTINA - HRPL

56,4%

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA - HMIB

40,0%

HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR -
HCB

39,6%

HOSPITAL REGIONAL DO GAMA - HRG

30,0%

HOSPITAL REGIONAL DA ASA NORTE - HRAN

28,4%

HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ - HRGU

25,7%

HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA - HRBZ

25,4%

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA - HRT

21,9%

HOSPITAL REGIONAL DE SAMAMBAIA - HRSAM

21,7%

HOSPITAL DA REGIÃO LESTE - HRL (PARANOÁ)

19,0%

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM SAÚDE - IGES-
DF

16,4%

HOSPITAL REGIONAL DA CEILÂNDIA - HRC

15,5%

