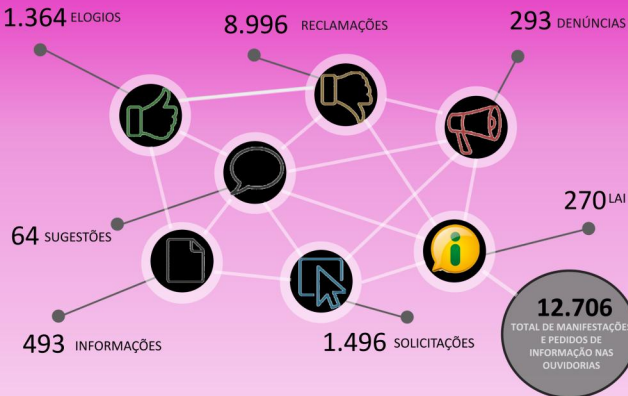




Resolutividade

No Índice de Resolutividade é o próprio demandante quem avalia a manifestação, 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 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 3º 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.

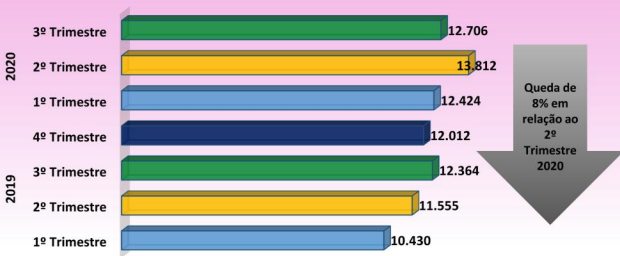
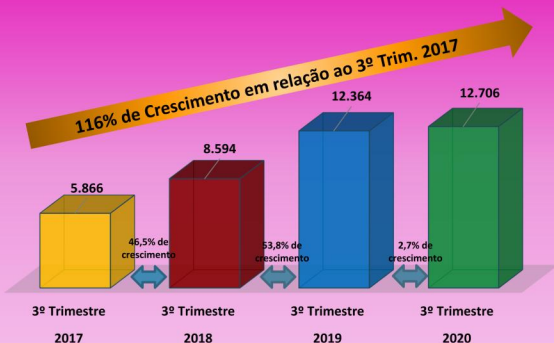
Os meses analisados foram Julho, Agosto e Setembro de 2020 e as análises comparativas foram feitas com base no mesmo período dos anos de 2017, 2018 e 2019 e com a evolução dos trimestres anteriores do ano de 2019 e 2020. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 12/10/2020. Alguns índices da pesquisa de satisfação podem ser alterados ao longo do tempo.



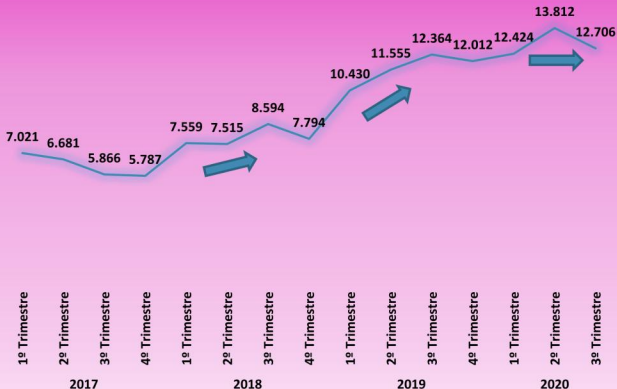
—	<u>Total de manifestações de ouvidoria</u>	4
—	<u>Ranking das unidades mais demandadas</u>	8
—	<u>Canais de atendimento</u>	10
—	<u>Classificação das manifestações</u>	12
—	<u>Unidades mais demandadas por classificação</u>	16
—	<u>Assuntos mais demandados</u>	21
—	<u>Prazos</u>	25
—	<u>Resolutividade</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



TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



No 3º trimestre o número total de manifestações retomou ao patamar do 1º trimestre, mantendo na casa de 12 milhares de demandas.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

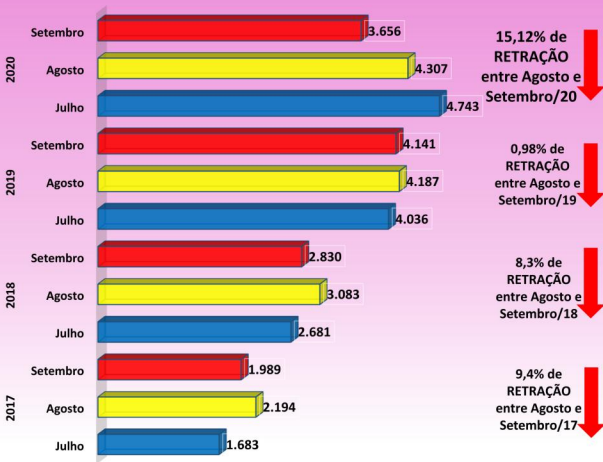
De maneira geral, no 3º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 116% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017. O número de 12.706 foi menor que o trimestre anterior, na ordem de 8 pontos percentuais.

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.

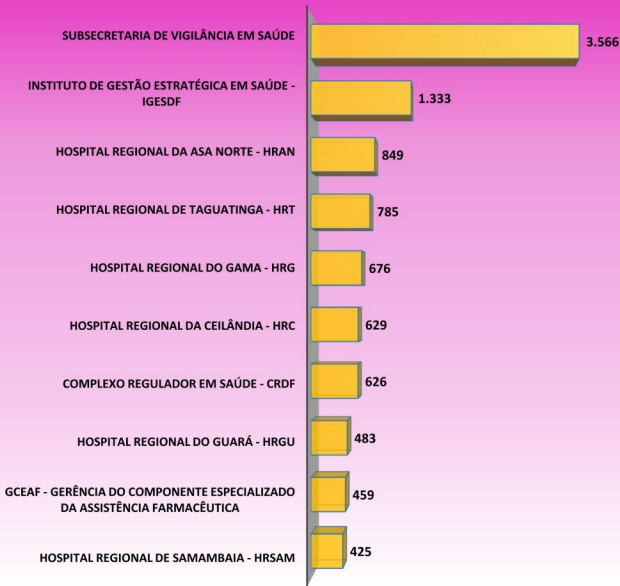
Ressalta-se que a cada 5 manifestações registrada pelo Sistema OUV-DF em todo Distrito Federal, UMA é recepcionada e é tratada pela Secretaria de Saúde do DF.

TOTAL MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados históricos, o mês de **SETEMBRO** é um período de diminuição no registro de manifestações.



RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS



* No âmbito da Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SVS: Diretoria de Vigilância Sanitária: 2.156 manifestações; Diretoria de Saúde do Trabalhador: 761 manifestações; Diretoria de Vigilância Ambiental: 590 manifestações; Diretoria de Vigilância Epidemiológica: 20 manifestações e Lacen: 35 manifestações.



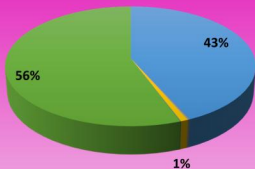
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

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

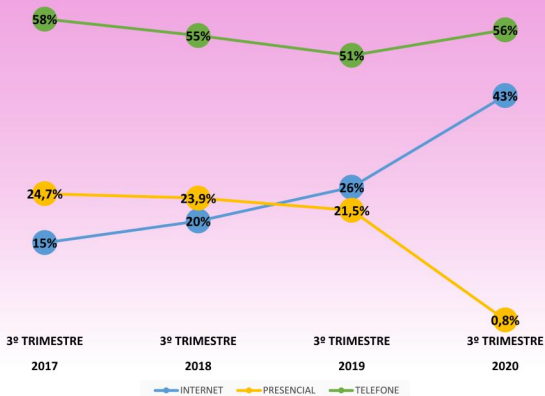
Porém, no mês do corrente ano, esta queda foi mais evidente, podendo ser causa a diminuição das demandas da sociedade no que tange as medidas de prevenção e promoção à saúde relacionada a pandemia de Covid-19.

As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), 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 Hospital Regional da Asa Norte (HRAN) em terceiro lugar.

CANAIS DE ATENDIMENTO



INTERNET
PRESENCIAL
TELEFONE



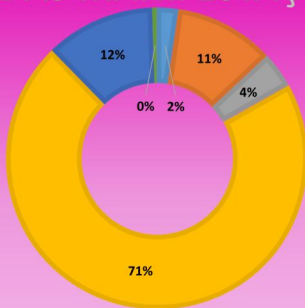
CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

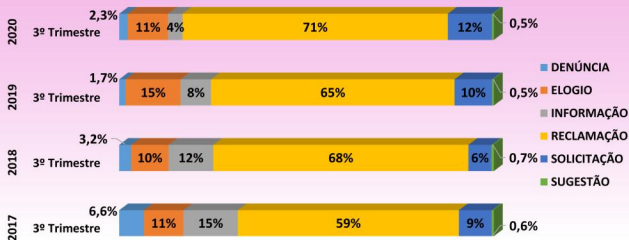


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

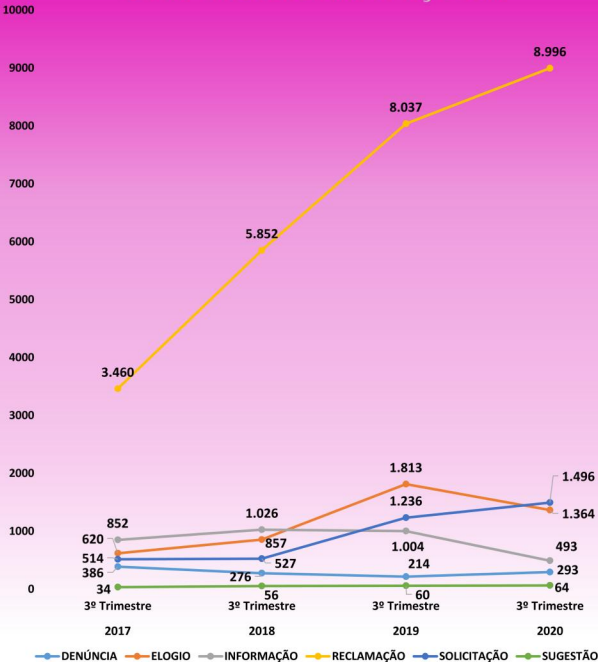


- DENÚNCIA
- ELOGIO
- INFORMAÇÃO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

COMPARATIVO DOS 3º TRIMESTRES 2017/2020



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 3º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 83% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda significativa em 2020, somando 15% das demandas. Em 2017, o índice ultrapassava o percentual de 26%.

Vale ressaltar que a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 191% na relação 3º trimestre de 2017 x 3º trimestre de 2020. Em seguida a RECLAMAÇÃO teve um aumento de 160% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O aumento de 2017 a 2020 foi de 116% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 160% e SOLICITAÇÃO 191%, percentual superior ao total de 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 dos serviços públicos.

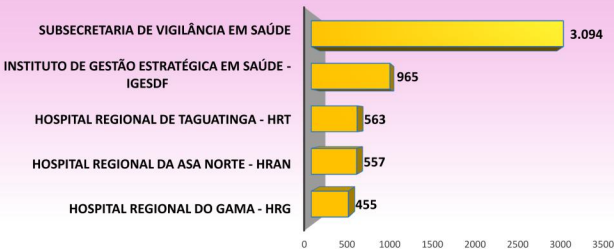
No entanto, todas as tipologias de manifestações de ouvidoria apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção das DENÚNCIAS e INFORMAÇÕES, que obtiveram queda. Isso se deve ao fato da SES apresentar uma transparência ativa mais atualizada, suprimindo com isso as informações apresentadas ao cidadão.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO

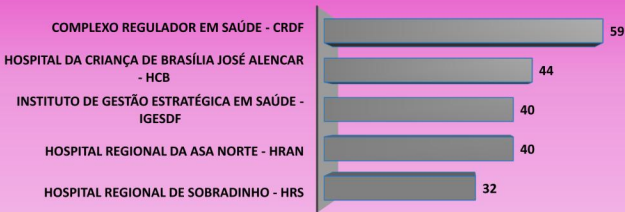


RECLAMAÇÃO

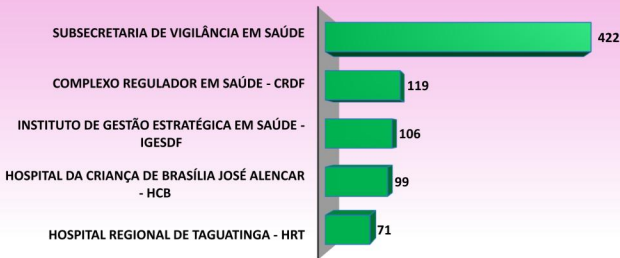


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

INFORMAÇÃO



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

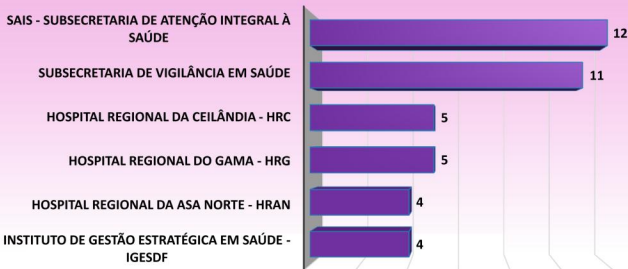


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

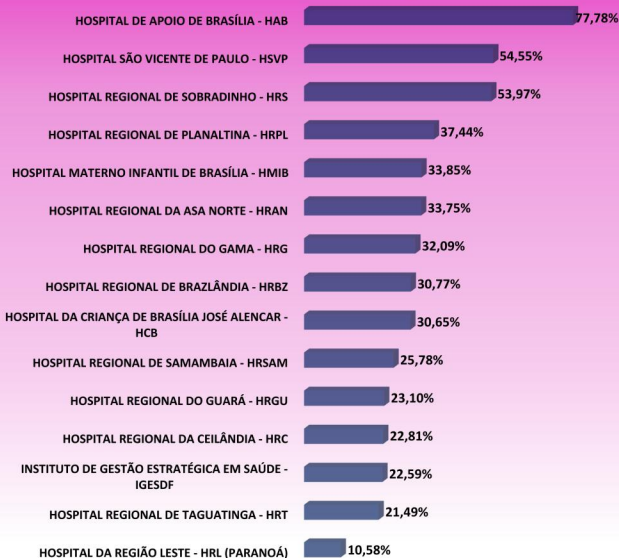
DENÚNCIA



SUGESTÃO



UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO %



UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES-DF) foi a unidade que concentrou maior número de ELOGIOS no 3º 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 de tipologia INFORMAÇÃO, o Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF) concentrou a maior demanda e SUGESTÃO a Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde (SAIS).

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente às RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital de Apoio de Brasília (HAB) recebeu em média 7,7 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital São Vicente de Paulo (HSVP) e pelo Hospital Regional de Sobradinho (HRS). Estas foram as unidades com os melhores índices no 3º trimestre de 2020.