



RELATÓRIO ANUAL

4.953 ELOGIOS

34.724 RECLAMAÇÕES

1.036 DENÚNCIAS

316 SUGESTÕES

2.324 INFORMAÇÕES

7.832 SOLICITAÇÕES

953 LAI

51.185
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
NAS OUVIDORIAS SISTEMA
OUV-DF

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 do Distrito Federal, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde – OUVIDORIA/CONT/SES-DF, apresenta o Relatório Anual do exercício de 2020.

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 2020 foram analisados e os estudos comparativos e de evolução foram feitos com base no mesmo período dos anos de 2017, 2018 e 2019. A data de extração das informações dos Sistemas OUV-DF, OuvidorSUS e E-Sic foi 28/01/2021. 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>	7
—	<u>Canais de atendimento</u>	10
—	<u>Classificação das manifestações</u>	13
—	<u>Unidades mais demandadas por classificação</u>	18
—	<u>Assuntos mais demandados</u>	23
—	<u>Prazos e Tempo Médio de Resposta</u>	27
—	<u>Resolutividade</u>	29
—	<u>Pesquisa de satisfação</u>	32
—	<u>Pesquisa de recomendação</u>	34
—	<u>Ouidor Sus</u>	36
—	<u>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</u>	37
—	<u>Planejamento e Monitoramento</u>	39
—	<u>Conclusão</u>	44





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



101% de Crescimento em relação ao ano de 2017



Janeiro
Fevereiro
Março
Abril
Maio
Junho
Julho
Agosto
Setembro
Outubro
Novembro
Dezembro



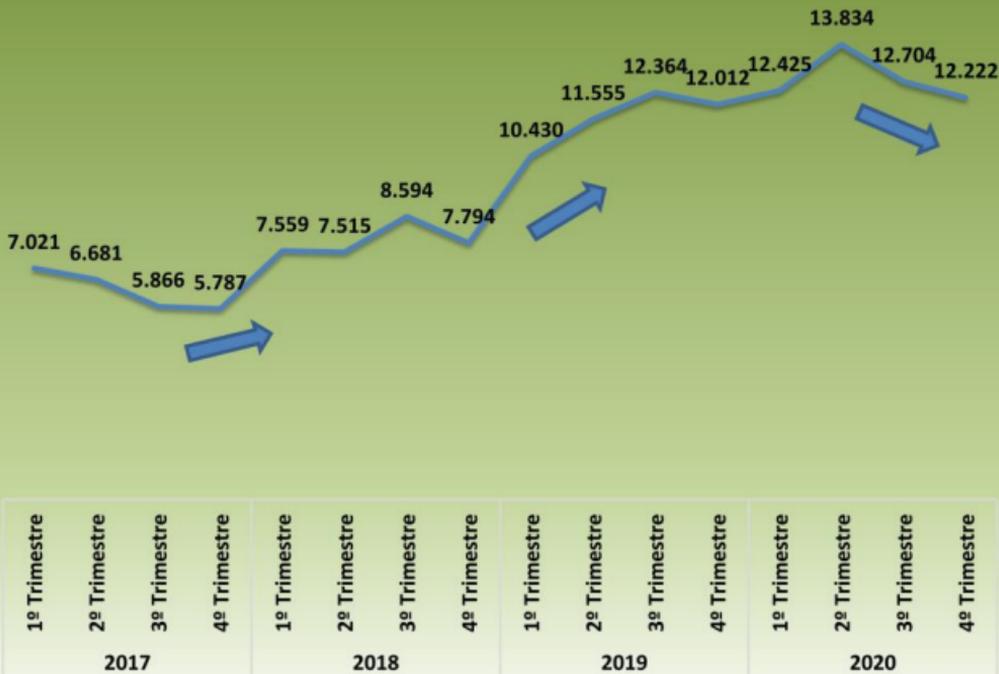
2020



Secretaria de Saúde



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Tendência de estabilidade no crescimento de registro de manifestações a cada ano.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

De maneira geral, no exercício de 2020, foram registradas 51.185 manifestações no Sistema OUV-DF para a Secretaria de Saúde. Este número representa 20,32% de todos os registros do Distrito Federal no Sistema OUV-DF. Houve um crescimento na ordem 101% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017 e de 10,4% em relação ao ano de 2019.

Este crescimento, em tese, se deve ao fortalecimento de normativas, processos internos 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 resolutivo é o Sistema de OUVIDORIA, 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, com adequação de espaço para atendimento e reforço de recursos humanos nas seccionais de ouvidoria.





TOTAL MENSAL

MÉDIA MENSAL

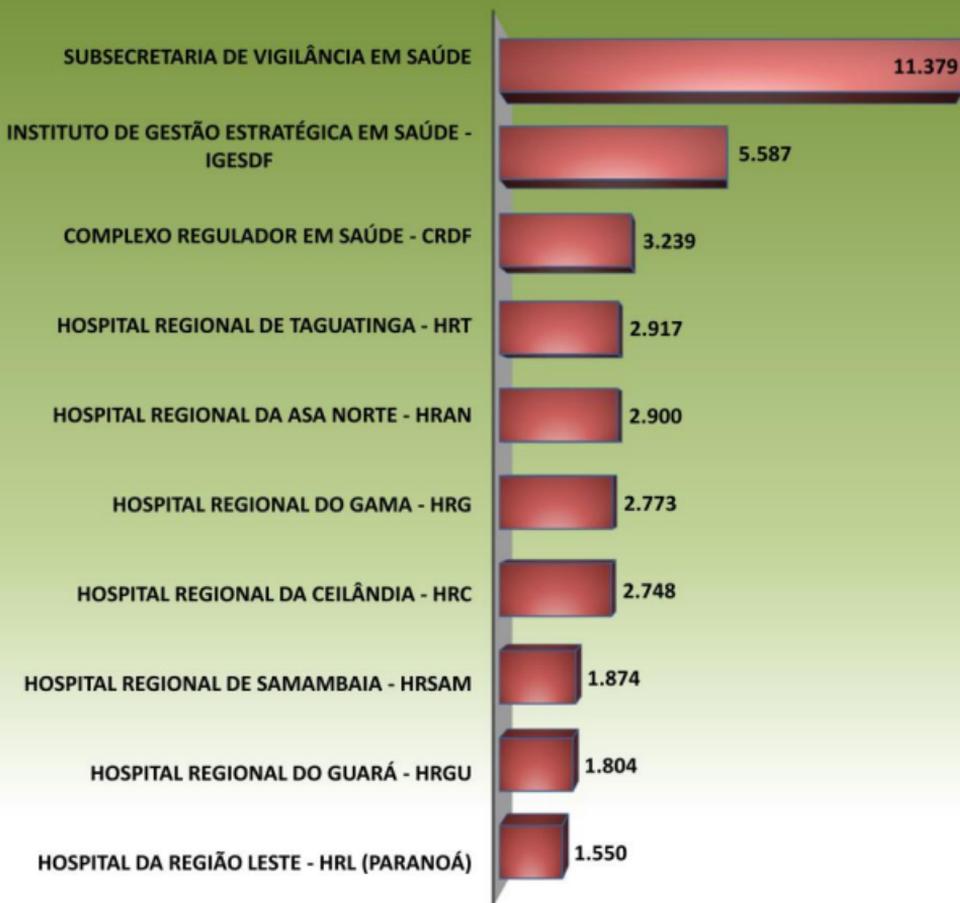
2017	2.112 manifestações
2018	2.621 manifestações
2019	3.863 manifestações
2019	4.265 manifestações





RANKING

DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



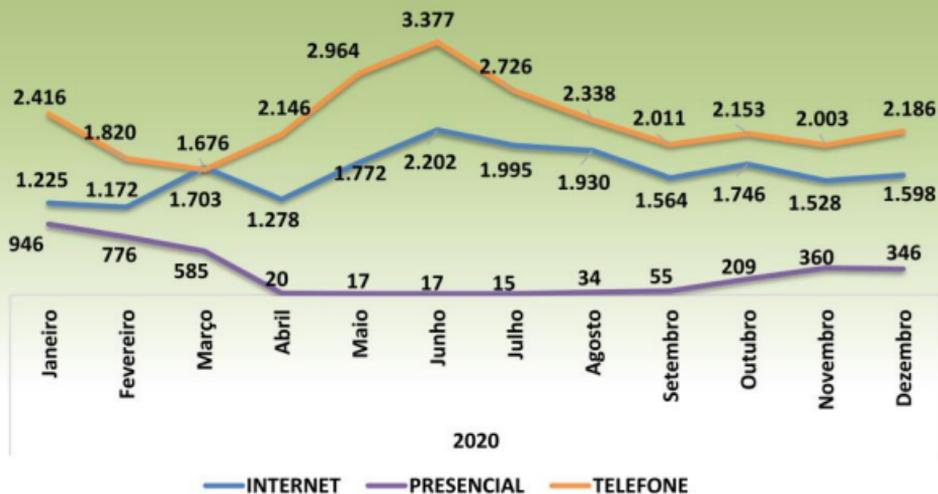
Importante destacar que o comportamento sazonal dos registros de manifestações dos usuários do SUS. Existem acelerações e desacelerações de número de manifestações ao longo dos meses. Cabe investigar esta informação, pois pode coincidir com períodos onde a rede de serviços é menos demandada ou pressionada, 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 foram, nessa ordem, 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 Complexo Regulador do Distrito Federal – CRDF.

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.

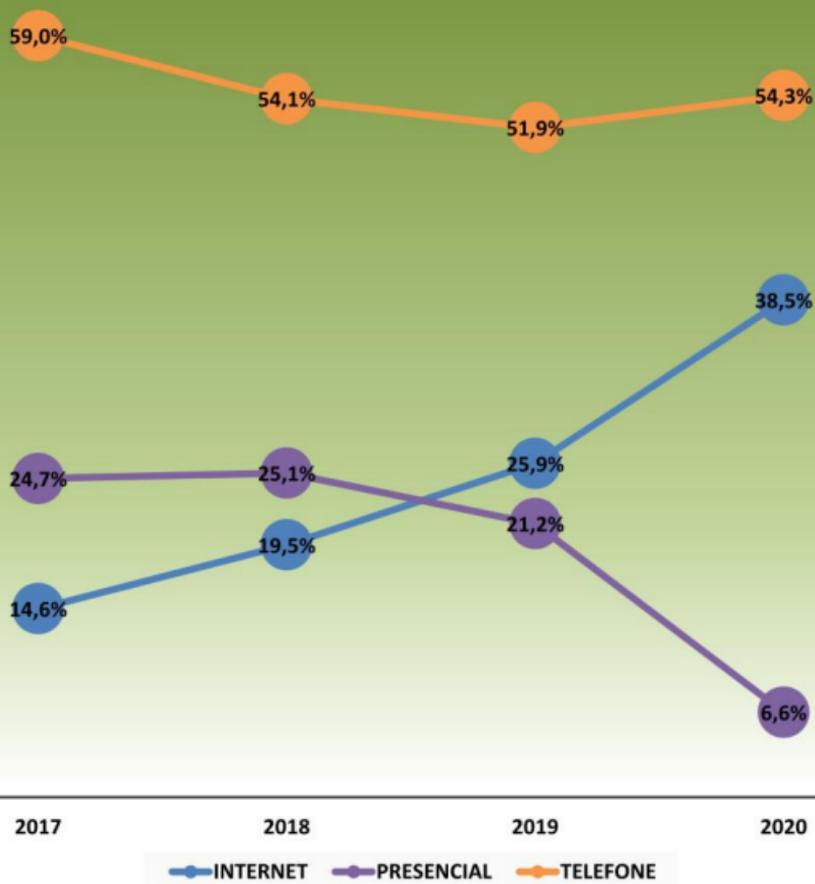


CANAIS DE ATENDIMENTO





CANAIS DE ATENDIMENTO





CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAL DE ATENDIMENTO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	80,7%	50,1%	64,4%	33,3%	39,8%	65,5%
MÍDIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	0,1%	1,3%
PRESENCIAL	5,5%	13,7%	7,1%	5,9%	5,0%	7,3%
PROTOCOLO	0,8%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,3%
TELEFONE	13,0%	35,6%	28,5%	60,2%	54,8%	25,0%
Total Geral	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. O uso deste canal subiu de 25,9% em 2019 para 38,5% em 2020. Importante salientar a diminuição dos registros realizados de forma presencial, para 6,6% em 2020. Ambos cenários são justificados pela suspensão de registros presenciais durante a pandemia da COVID-19.

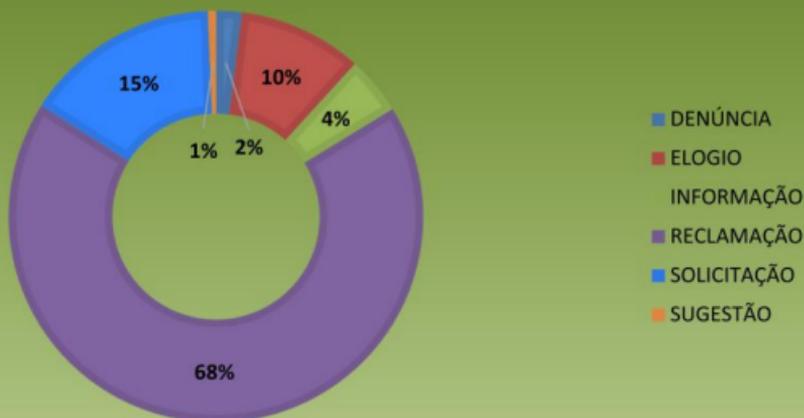
Vale observar o comportamento do usuário na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer Reclamação ou Solicitação de algum serviço eles preferem o uso do TELEFONE. Já para realizar um Denúncia, solicitar Informação, registrar Elogio ou fazer uma Sugestão, o canal preferido é a INTERNET.



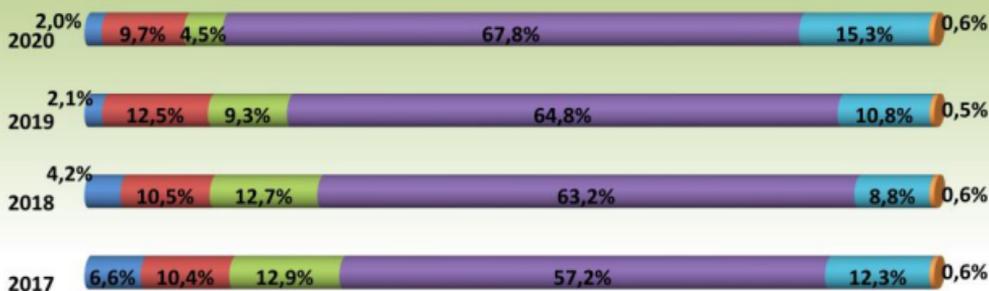
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

2020

OUVIDORIA
www.ouvid.gov.br



COMPARATIVO DOS ANOS



DENÚNCIA ELOGIO INFORMAÇÃO RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO

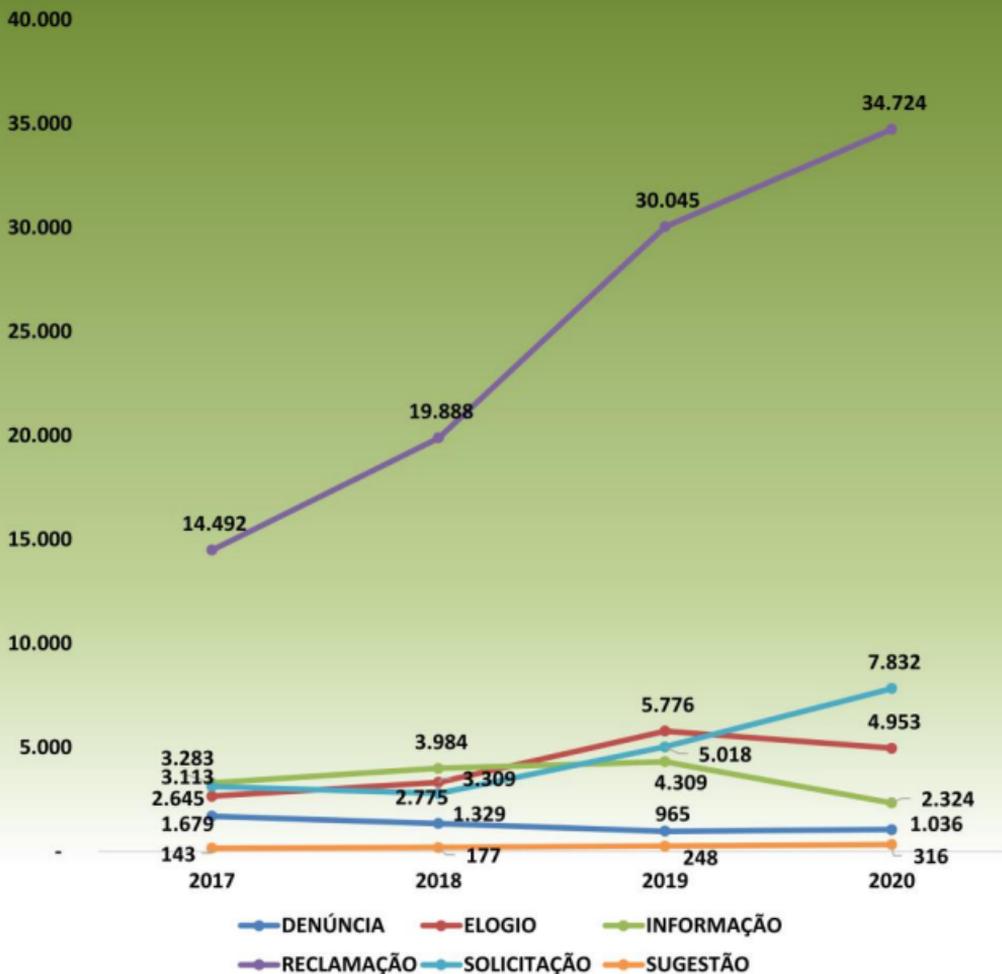


Secretaria de Saúde



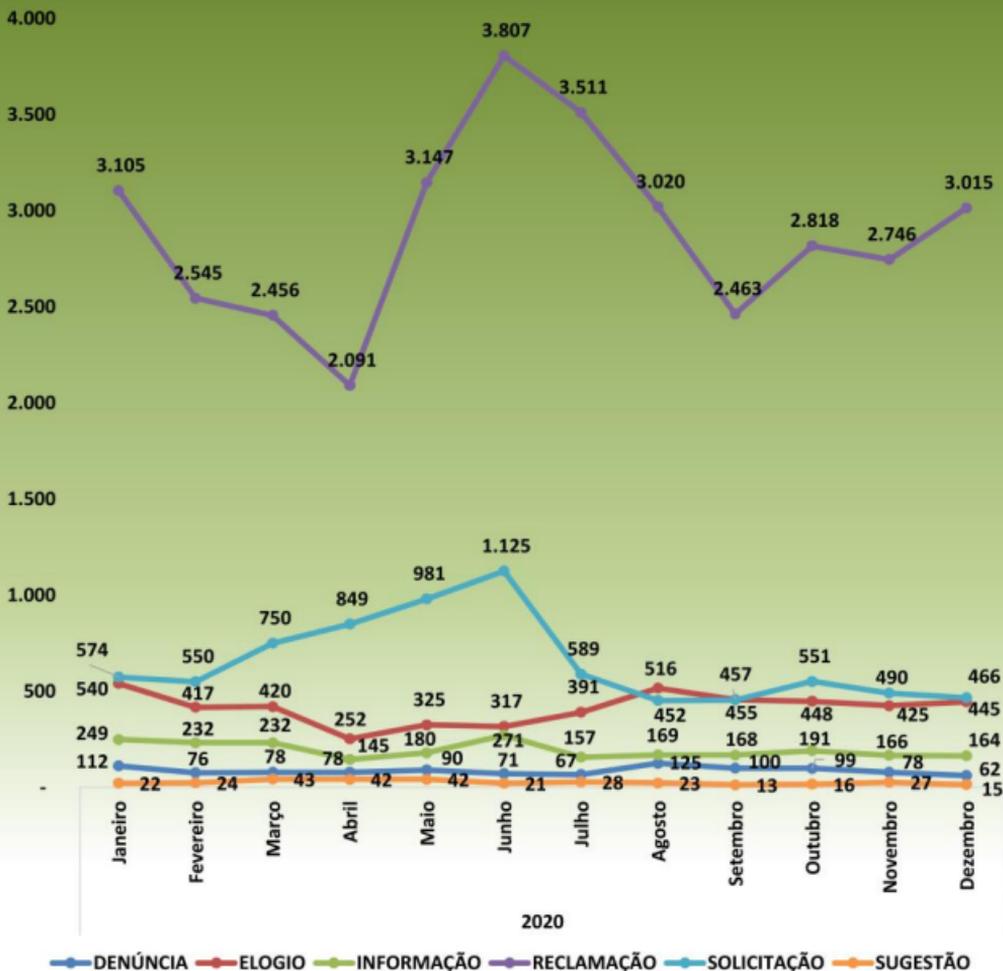


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No exercício de 2020 as RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram juntas 83% do total dos registros na ouvidoria.

Em termos percentuais de participação, observamos que os ELOGIOS e pedidos de INFORMAÇÕES foram os tipos de manifestação que tiveram queda em 2020 em relação aos outros anos analisados. Para os demais tipos de classificação houve aumento significativo tanto de 2019 para 2020, bem como de 2017 a 2020, com exceção da tipologia DENÚNCIA.

Vale ressaltar que, em termos percentuais, a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, um aumento de 56% de 2019 a 2020. Também foi a tipologia que mais cresceu desde o início do sistema OUV-DF, com 196% de crescimento em relação à 2017, seguida por RECLAMAÇÃO, que teve aumento de 156% no mesmo período.





CLASSIFICAÇÃO DAS 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 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.

Registramos, no entanto, que todos os tipos de classificação de manifestações apresentaram aumento, em termos quantitativos, com exceção do número de DENÚNCIAS.



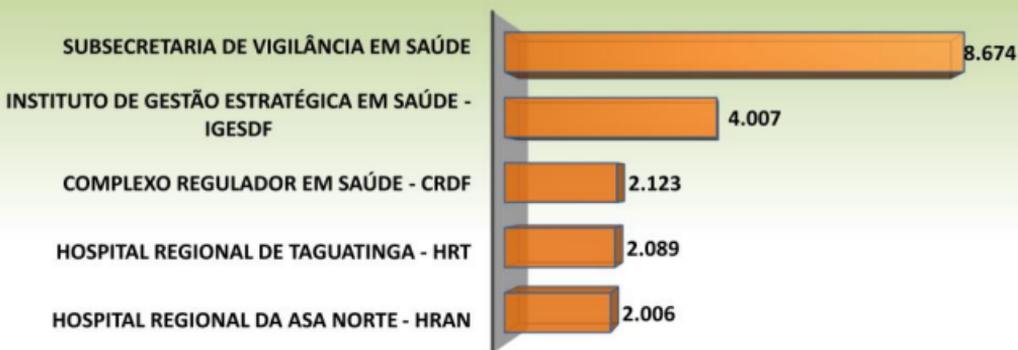


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

ELOGIO



RECLAMAÇÃO





UNIDADES

MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

INFORMAÇÃO



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS





UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO SUGESTÃO



DENÚNCIA

