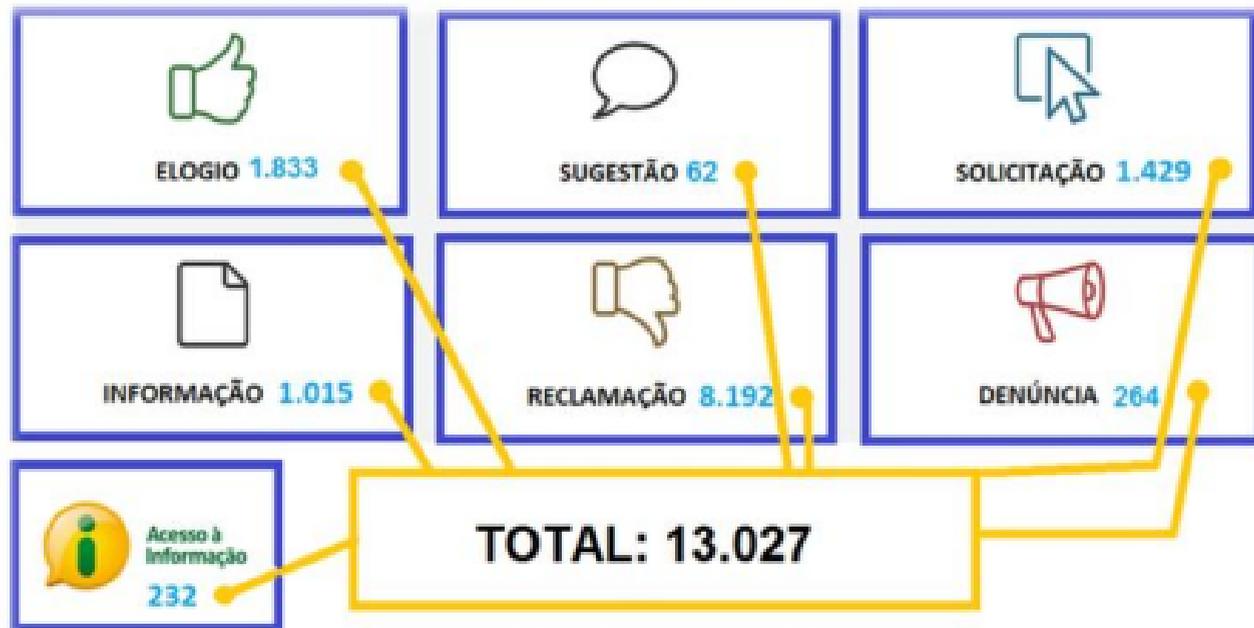


RELATÓRIO



RESOLUTIVIDADE

O índice de Resolutividade é resultado da avaliação do cidadão que, ao receber a resposta de sua manifestação, tem a oportunidade de avaliar se o problema apresentado foi resolvido.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Além da resposta do cidadão quanto a resolutividade, existe a pesquisa de satisfação, que leva em consideração o atendimento, sistema e qualidade da resposta. Tudo isso com a intenção de fortalecer o controle social e gerar indicadores de gestão.



TERCEIRO RELATÓRIO TRIMESTRAL (1º DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2019)

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal apresenta este Relatório, que se refere ao 3º trimestre de 2019. As informações foram sintetizadas e refletem a realidade das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF e encaminhadas para resposta da SES-DF.

As informações comparativas contidas no Relatório tem como objetivo atender ao que preceitua a legislação do SIGO-DF e constituem transparência ativa com relação às atividades desenvolvidas por esta Unidade que se desdobram em tramitação, apuração, resposta, monitoramento, dentre outras.

A análise do Relatório inclui os meses de julho, agosto e setembro de 2019 em comparação com o mesmo período do ano de 2018.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (EXCETO LAI)



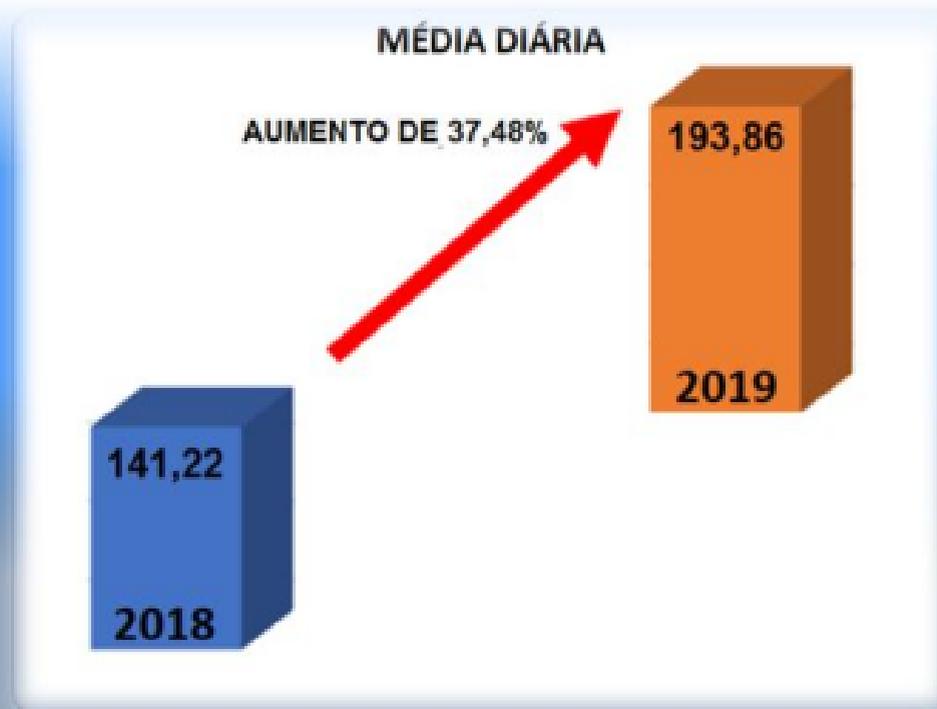
OUV-DF e OUVIDORSUS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (EXCETO LAI)

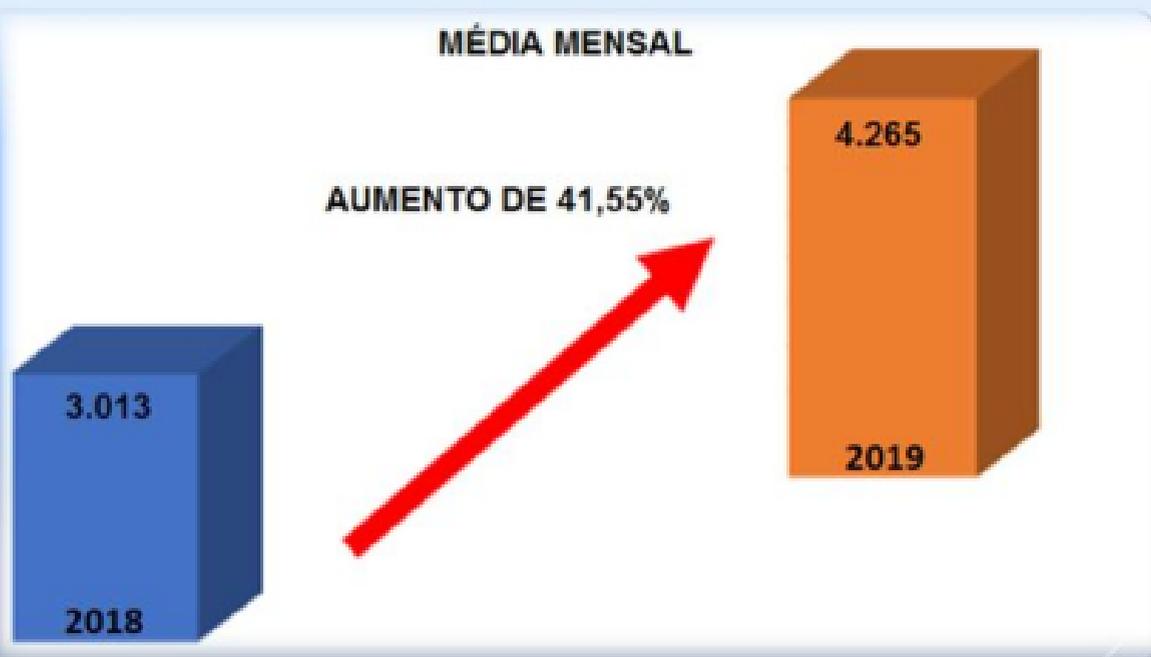
Ao compararmos o terceiro trimestre de 2018 com o terceiro trimestre de 2019, observamos o crescimento no registro de manifestações, sendo que 2019 superou 2018 em **41,56%**

Apesar do crescimento expressivo, a equipe da Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde elaborou e executou um plano de ação para melhoria da resolutividade, de modo que apresentou aumento de **25,71%**, saindo do patamar de **35%** de resolutividade para o patamar de **44%**, comparando-se o 3º trimestre de 2018 com o mesmo período de 2019.

MÉDIA DIÁRIA DE MANIFESTAÇÕES (OUV-DF E OUVIDORSUS) – FORAM CONSIDERADOS DIAS ÚTEIS DE ATENDIMENTO

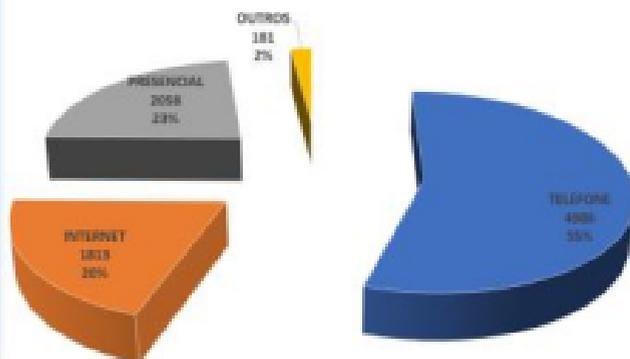


MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES (OUV-DF E OUVIDORSUS)

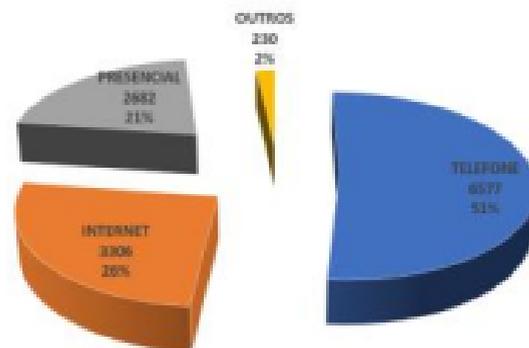


CANAIS DE ENTRADA 2019/2018

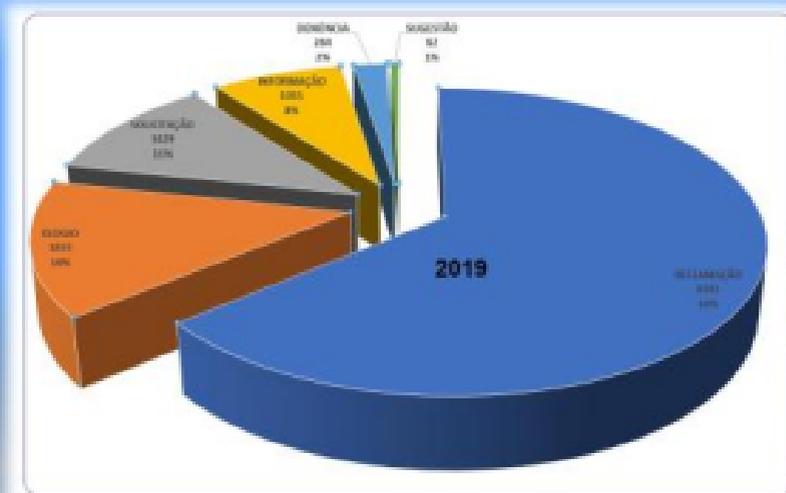
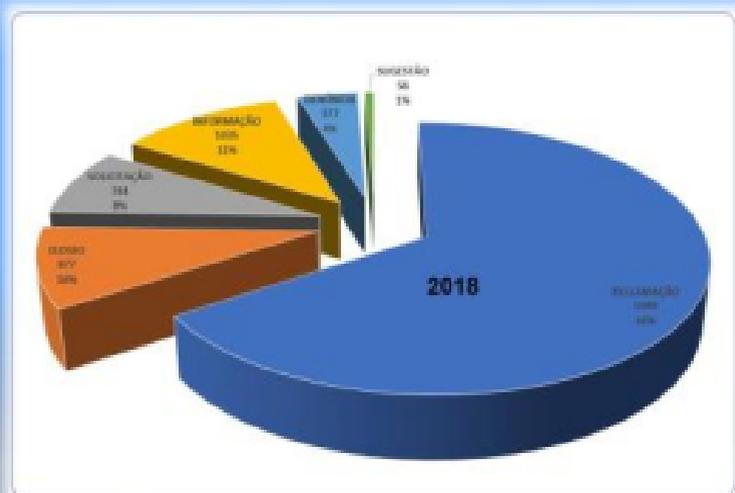
CANAIS DE ENTRADA 2018



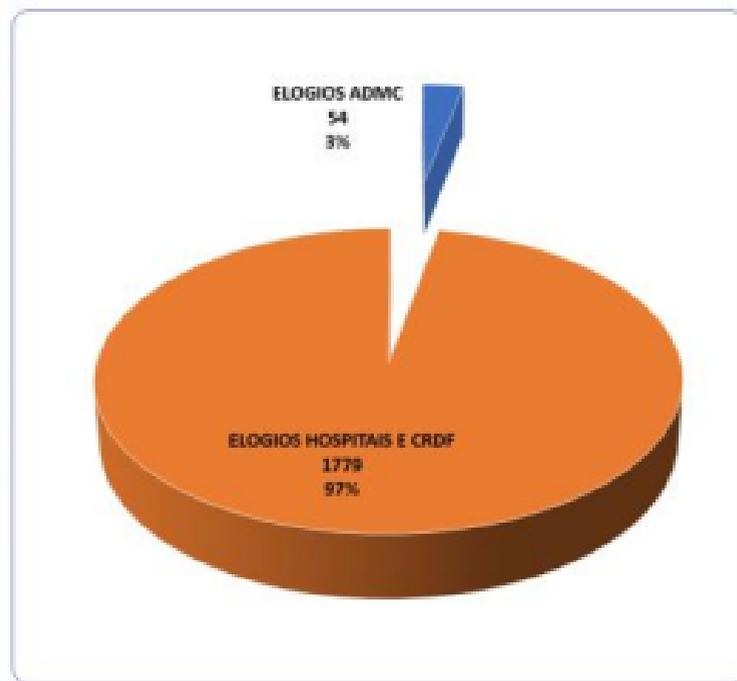
CANAIS DE ENTRADA 2019



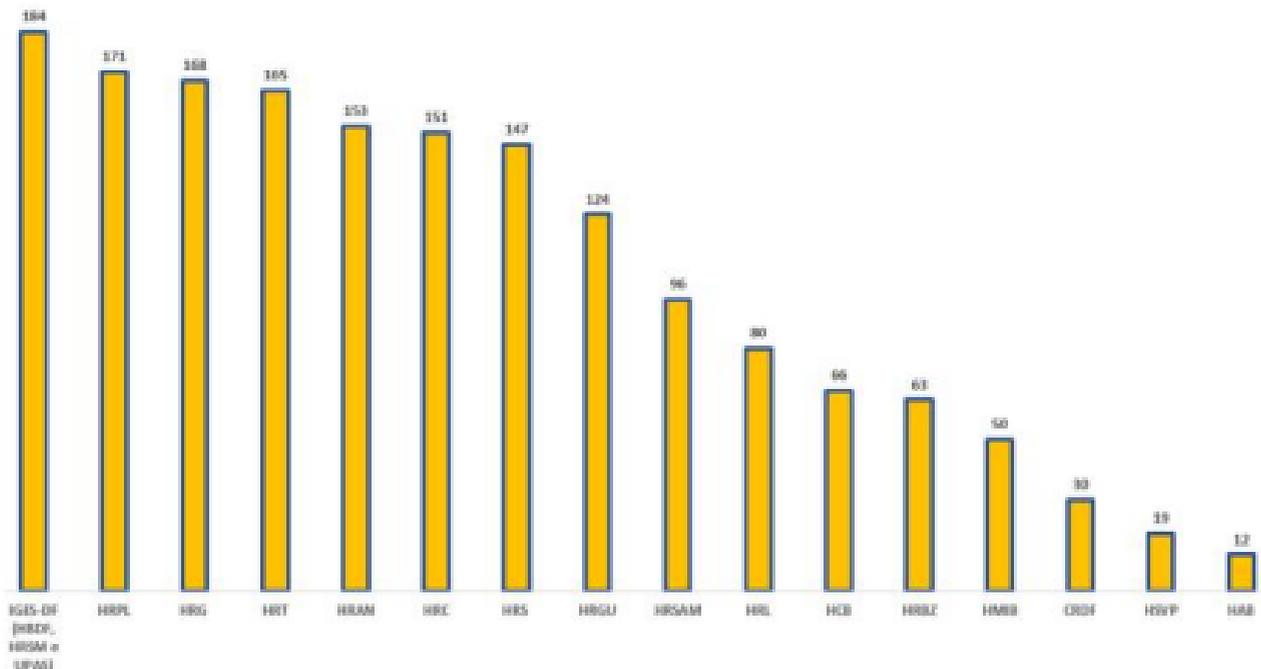
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



COMPARAÇÃO DE ELOGIOS ADMC (Administração Central – Sede da Secretaria de Estado de Saúde), HOSPITAIS e URDS (Unidades de Referência Distrital – HOSPITAL MATERNO INFANTIL - HMI, HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULA - HSPV, HOSPITAL DE APOIO - HIA, HOSPITAL DE BASE - HB, Complexo Regulador em Saúde - CRDF), Instituto de Gestão Estratégica em Saúde - IGES-DF, UFAS.



RANKING DE ELOGIOS ENTRE HOSPITAIS e CRDF



RANKING DE RESOLUTIVIDADE EM ORDEM ALFABÉTICA

UNIDADE	2018	2019	UNIDADE	2018	2019
CRDF	26%	32%	HRG	41%	43%
CTINF	0%	0%	HRGU	28%	42%
DIASF	25%	75%	HRL	51%	37%
DIVAL	31%	38%	HRPL	69%	80%
DIVISA	54%	61%	HRS	41%	50%
FSDF	50%	0%	HRSAM	27%	37%
GCEAF	36%	57%	HRT	35%	52%
GETRIC	37%	48%	HSVP	67%	83%
HAB	100%	100%	IGES-DF (HBDF, HRSM e UPAS)	24%	39%
HCB	82%	86%	SAIS	28%	38%
HMIB	0%	51%	SES ADMC (CAIXA PRINCIPAL)	45%	53%
HRAN	36%	34%	SINFRA	0%	0%
HRBZ	50%	65%	SUGEP	31%	50%
HRC	42%	34%	SULOG	23%	23%

10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 2018/2019

2018		2019	
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	QUANTIDADE
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	1638	ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	2222
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1016	AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1711
AGENDAMENTO DE EXAMES	856	SERVIDOR PÚBLICO	1340
SERVIDOR PÚBLICO	787	AGENDAMENTO DE EXAMES	1318
AGENDAMENTO DE CIRURGIA	440	AGENDAMENTO DE CIRURGIA	724
FALTA DE MEDICAMENTOS	415	ATENDIMENTO MÉDICO	612
ATENDIMENTO MÉDICO	404	FALTA DE MÉDICOS	480
FALTA DE MÉDICOS	370	ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA	460
ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA	227	FISCALIZAÇÃO EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	319
FISCALIZAÇÃO EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	193	PROBLEMAS COM ANIMAIS SINANTRÓPICOS	251

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

O índice de resolatividade é o resultado da avaliação do cidadão quanto ao que ele entende como equacionamento ou não da demanda apresentada no relato da manifestação de Ouvidoria.

Esse índice está registrado no Plano Plurianual do Governo do Distrito Federal.

A meta para as Ouvidorias seccionais é de índice igual ou maior a 40% de resolatividade até o final de 2019 e igual ou superior a 60% até o fim da vigência desse respectivo plano.

De acordo com o último relatório semestral da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal é a que recebeu elogios registrados por meio do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

Com o objetivo de promover o fortalecimento do controle social exercido por meio das atividades de Ouvidoria, a Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde já realizou 19 eventos de Ouvidoria itinerante por meio do projeto denominado "A Ouvidoria vai até você."

Nessa oportunidade, escutamos os gestores das unidades de saúde e a população sobre a visão de cada um quanto à problemática na aquela unidade de saúde está envolvida.

Nesses eventos são divulgados os canais de atendimento para registro das manifestações de Ouvidoria a serem destinadas ao Governo do Distrito Federal.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR LOCAL



RESPONSÁVEIS

MARCOS PAULO FREIRE MALGUEIRO LOPES – CHEFE DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA

THYERYS ARARUNA ALMEIDA – GERENTE DE TRIAGEM E CONTROLE DE QUALIDADE

ALESSANDRO SÁ ARAÚJO – GERENTE DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

ADRIANA DE MATOS SOUSA – ASSESSORA DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA