

894 ELOGIOS

9.025 RECLAMAÇÕES

242 DENÚNCIAS

104 SUGESTÕES

298 LAI

568 INFORMAÇÕES

2.949 SOLICITAÇÕES

13.812
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
E PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO NAS
OUVIDORIAS

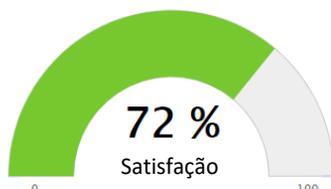
Resolutividade

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 2º 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 Abril, Maio e Junho 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 10/07/2020. Alguns índices da pesquisa de satisfação podem ser alterados ao longo do tempo.



Total de manifestações de ouvidoria.....4

Ranking das unidades mais demandadas.....8

Canais de atendimento.....10

Classificação das manifestações.....12

Unidades mais demandadas por classificação16

Assuntos mais demandados.....21

Prazos.....25

Resolutividade.....27

Pesquisa de satisfação.....31

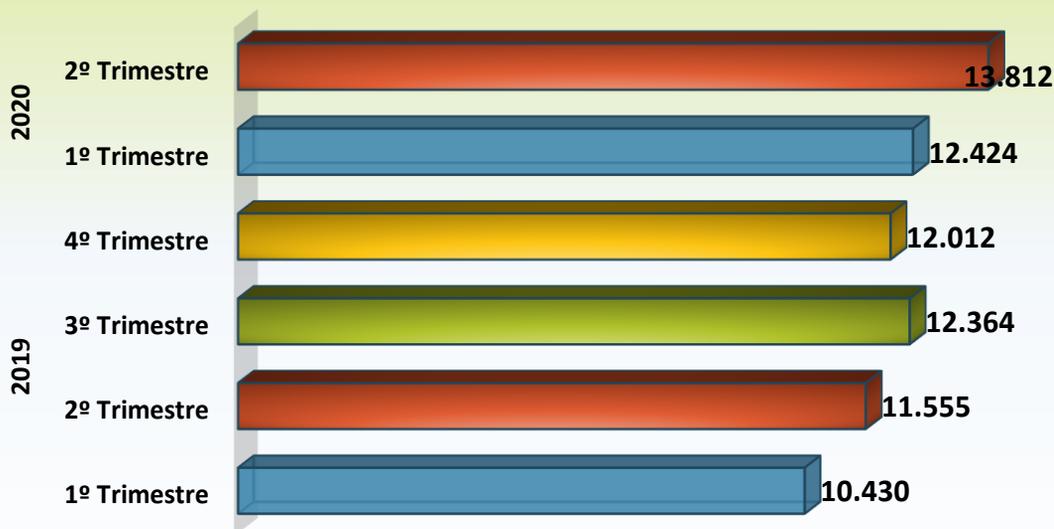
Pesquisa de recomendação.....33

Ouidor Sus.....35

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....36

Conclusão.....37

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Aumento de 11,2% em relação ao 1º Trimestre 2020





TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



Após registro de estabilização do número de manifestações, nos últimos 3 trimestres, observa-se forte crescimento no 2º trimestre de 2020.





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



De maneira geral, no 2º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 107% no número de manifestações registradas no sistema em relação ao mesmo período de 2017. O número de 13.812 manifestações é o maior registrado em toda série histórica para um trimestre, desde o lançamento do sistema OUV DF, em 2016.

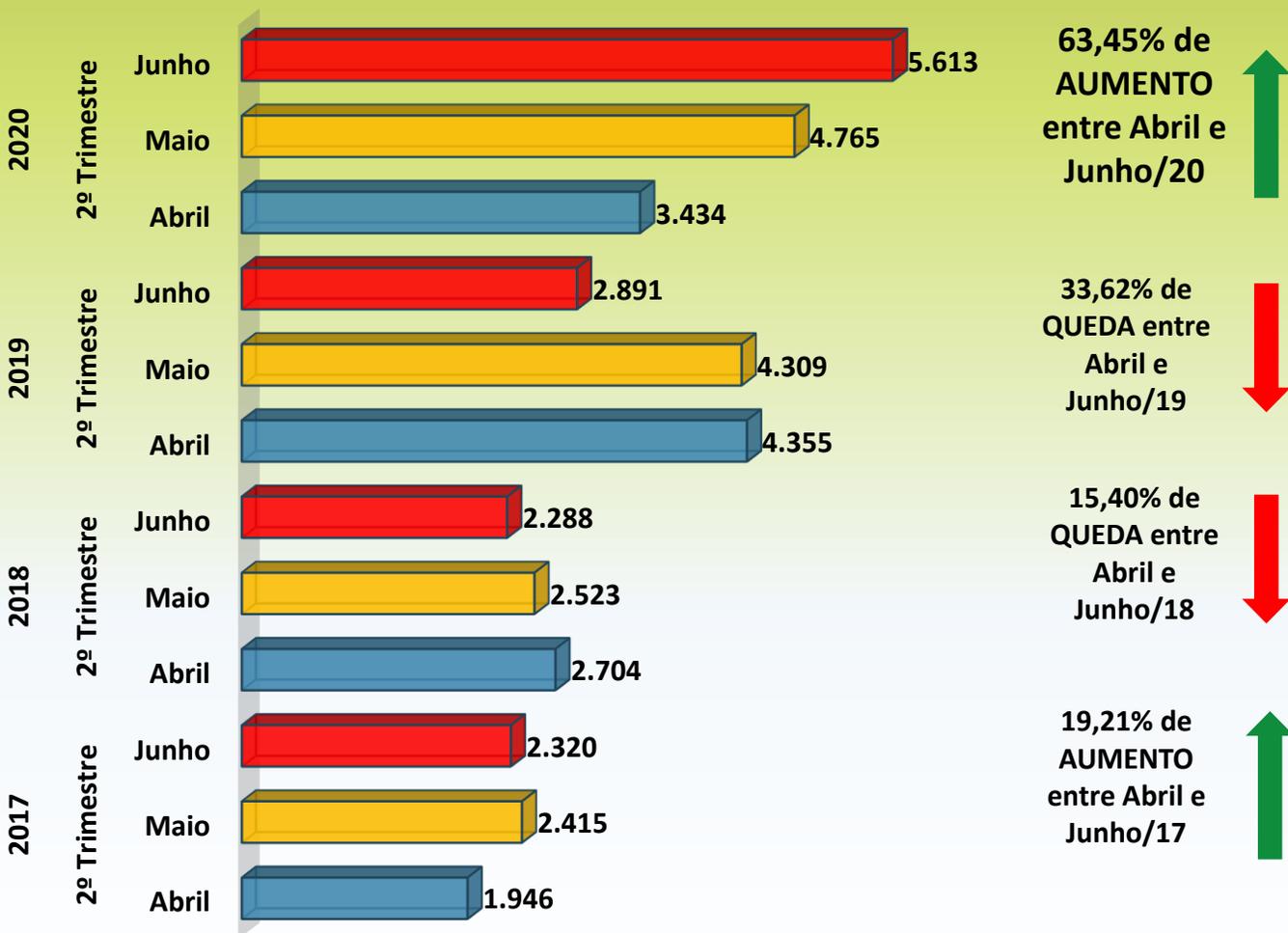
Observa-se ainda o crescimento quando comparado ao primeiro trimestre de 2020, de 11,2%.

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 o número de manifestações da Secretaria de Saúde do DF representou 21,57% do total registrado em todo GDF.



De acordo com os dados históricos, o mês de JUNHO é um período de diminuição no registro de manifestações, com exceção do ano de 2020.





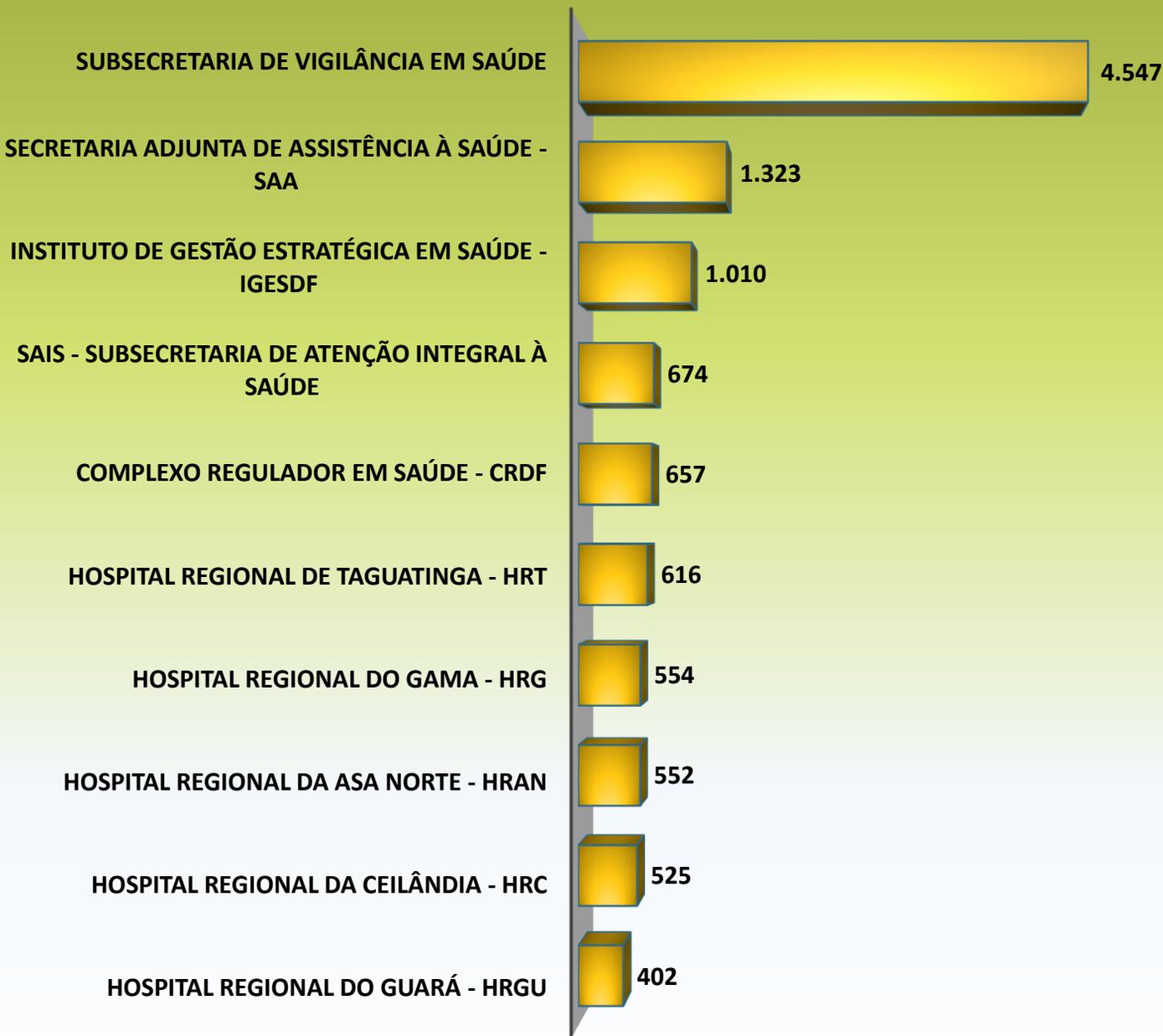
RANKING

DAS UNIDADES MAIS

DEMANDADAS



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



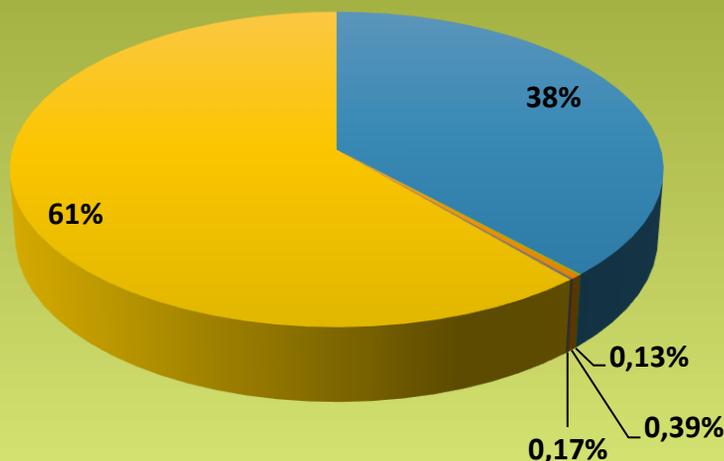
Ao comparar o comportamento dos dados referente aos meses de abril, maio e junho de cada ano, desde 2017, observa-se que há uma desaceleração natural nos meses de junho no que se refere a quantidade de manifestações recebidas.

Porém, no mês do corrente ano, houve aumento expressivo no número de manifestações devido as demandas da sociedade no que tange as medidas de prevenção e promoção à saúde relacionada a pandemia de Covid-19.

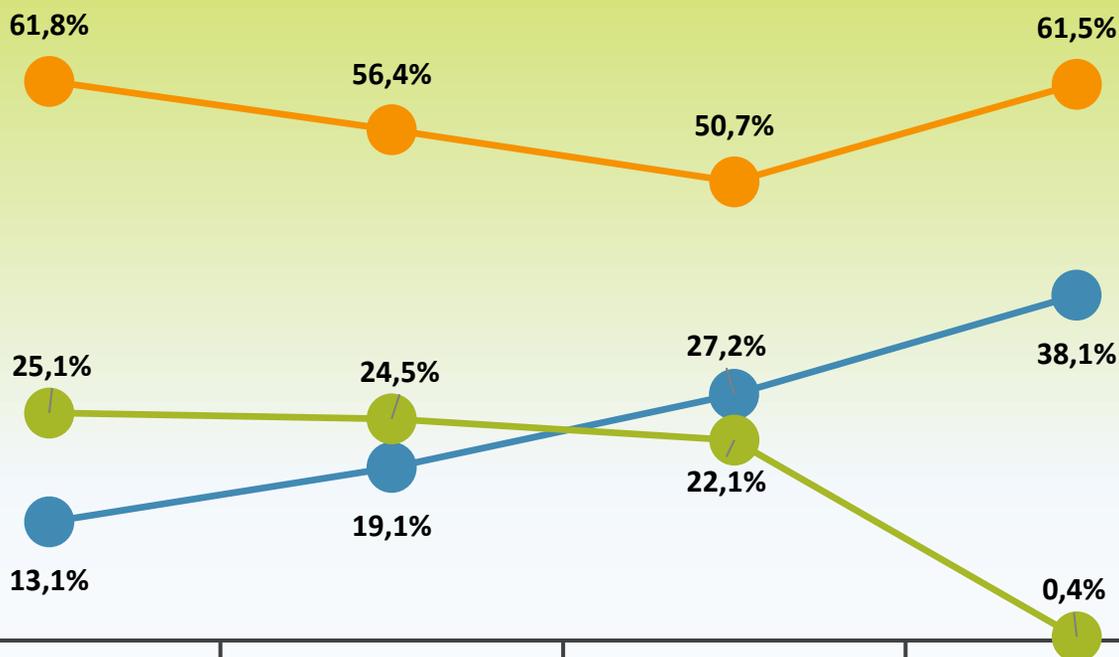
As unidades mais demandadas da Secretaria de Estado de Saúde foram a Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS), Secretaria Adjunta de Assistência à Saúde (SAA) e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal IGES-DF, que engloba a gestão das 6 Unidades de Pronto Atendimento –UPA, o Hospital de Base, Hospital de Santa Maria e temporariamente o Hospital de Campanha do Mané Garrincha.



CANAIS DE ATENDIMENTO



- INTERNET
- MÍDIA
- PRESENCIAL
- PROTOCOLO
- TELEFONE



2º TRIMESTRE 2017	2º TRIMESTRE 2018	2º TRIMESTRE 2019	2º TRIMESTRE 2020
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

— INTERNET — PRESENCIAL — TELEFONE





CANAIS DE ATENDIMENTO



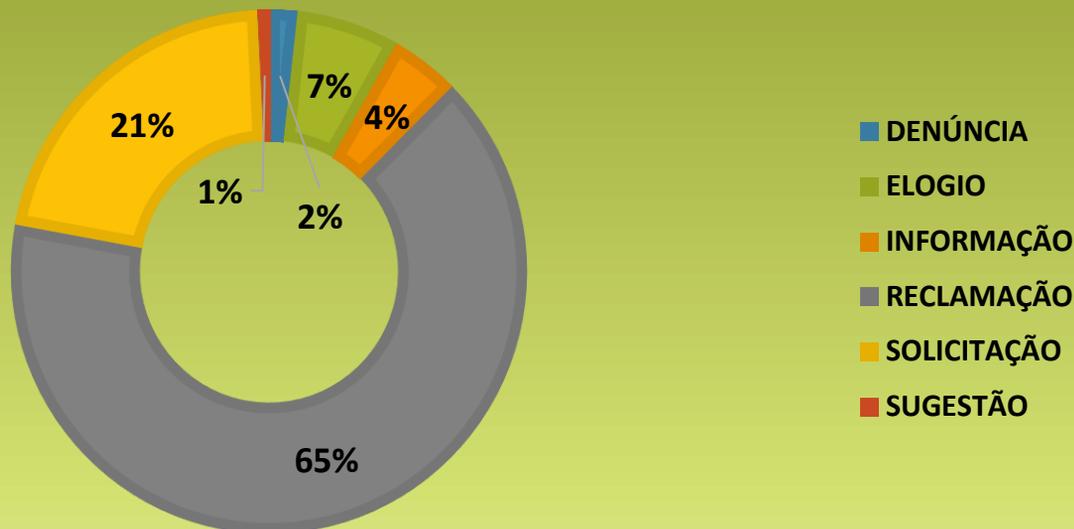
CANAIS DE ATENDIMENTO / CLASSIFICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO
INTERNET	59,7%	31,8%	25,3%	24,1%	27,4%	58,8%
MÍDIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%
OUVIDORIA ITINERANTE	0,1%	1,0%	0,1%	0,2%	0,3%	3,3%
PRESENCIAL	12,3%	29,9%	12,3%	16,0%	5,2%	13,2%
PROTOCOLO	2,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,3%	0,8%
TELEFONE	25,4%	36,8%	62,3%	58,8%	66,7%	23,5%
Total Geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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.

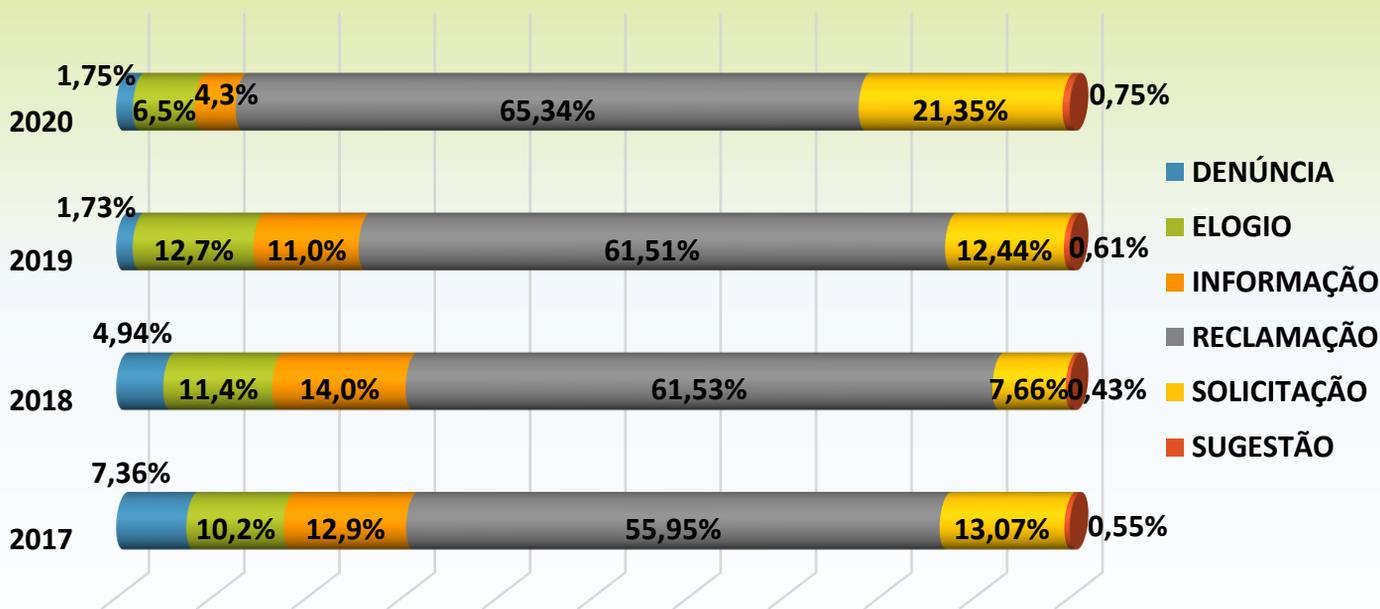
Vale observar o comportamento dos usuários na escolha do canal de atendimento frente a sua necessidade. Para se fazer reclamação, solicitação, informação ou elogio de algum serviço eles preferem o uso do Telefone. Já para realizar uma denúncia ou uma sugestão, o canal preferido é a Internet.



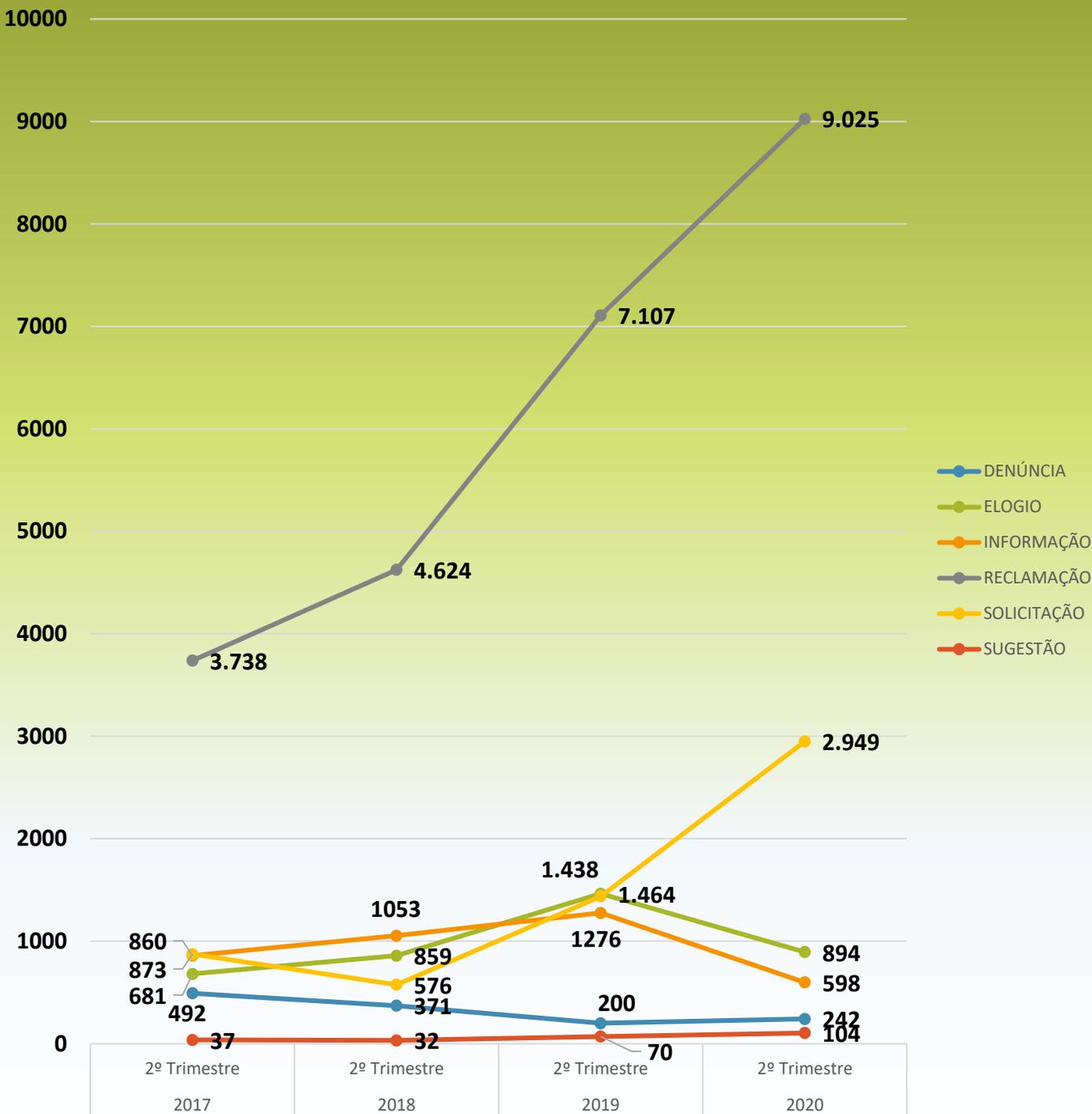
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



COMPARATIVO DOS 2º TRIMESTRES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 2º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 88% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda significativa em 2020, somando 10,7% das demandas. Em 2018, o índice ultrapassava o percentual de 25%.

Vale ressaltar que a SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 242% do 2º trimestre de 2017 x 2º trimestre de 2020. Em seguida a RECLAMAÇÃO teve um aumento de 141% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.

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.





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



O aumento de 2017 a 2020 foi de 107% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 141% e SOLICITAÇÃO 242%, percentual superior ao total de manifestações.

Diante das análises pode se inferir 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 a população.

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.



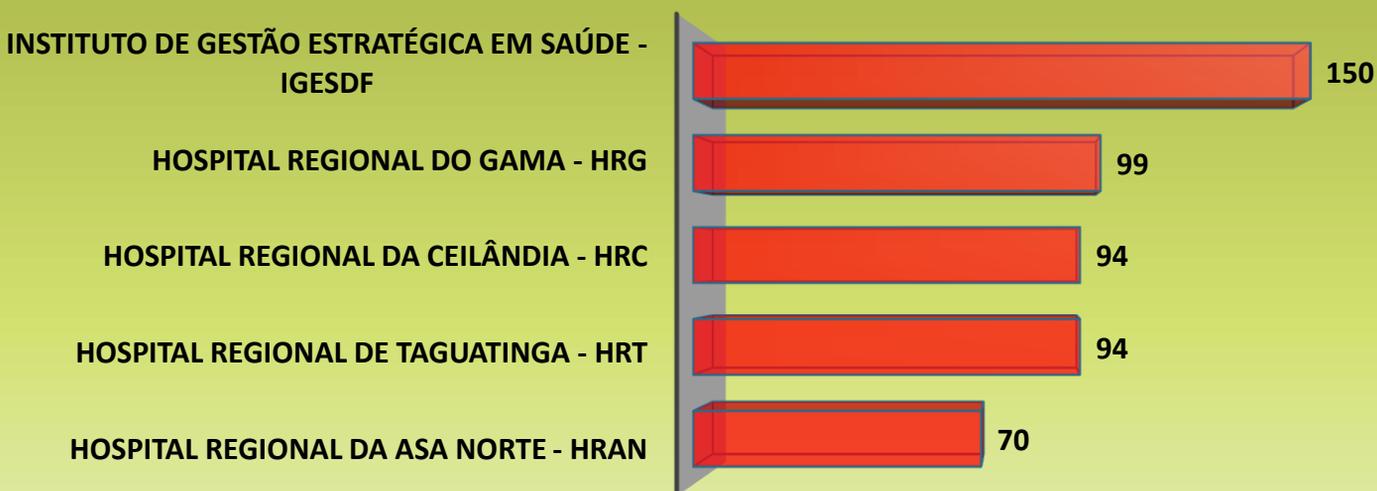


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

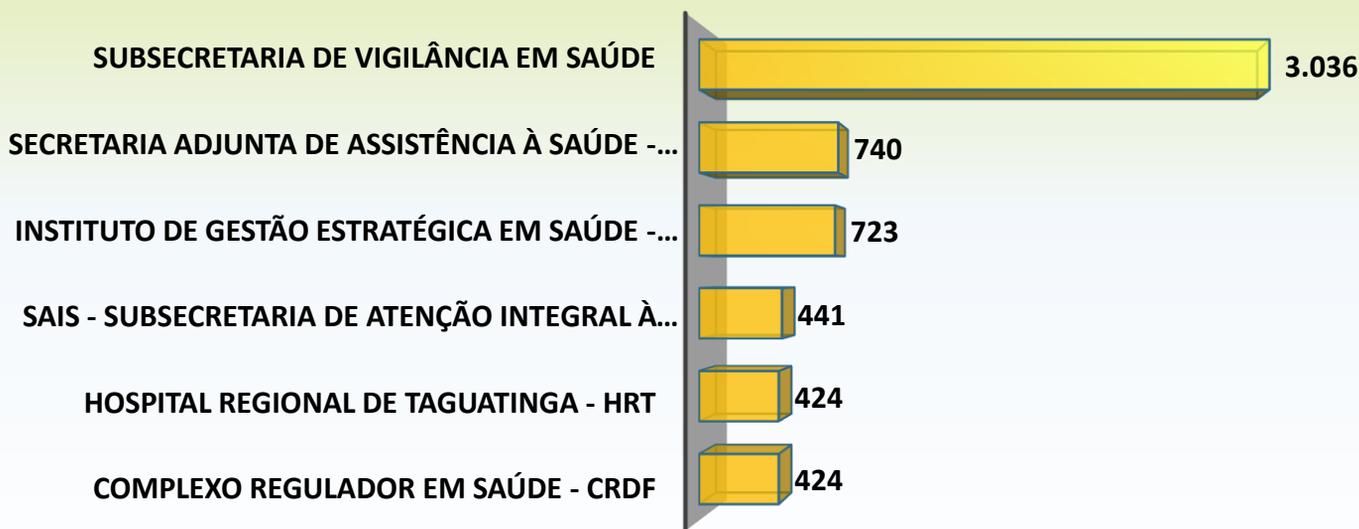


OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

ELOGIO



RECLAMAÇÃO



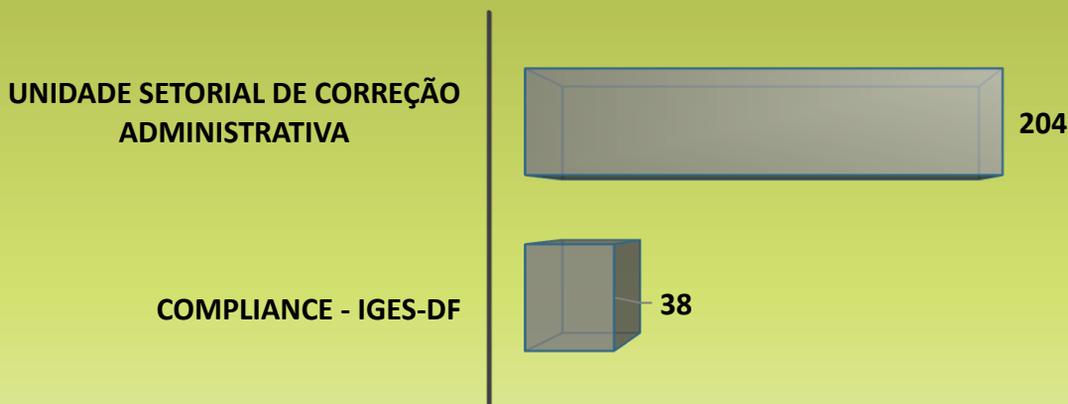


UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

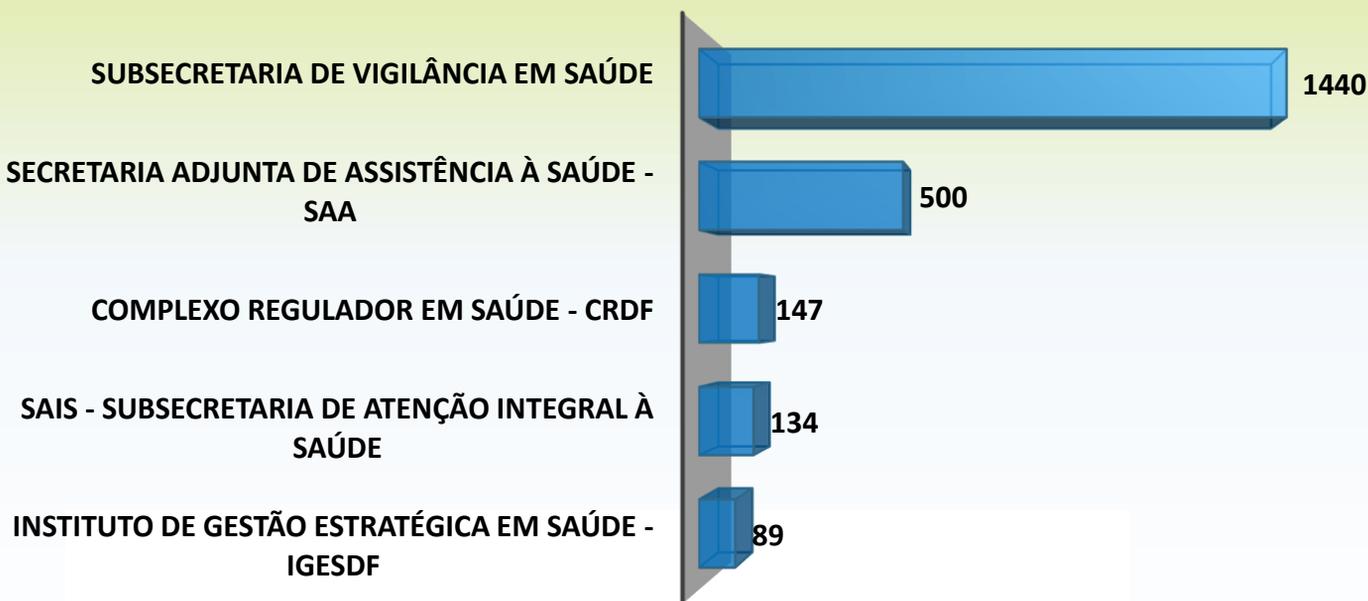


OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS





UNIDADES

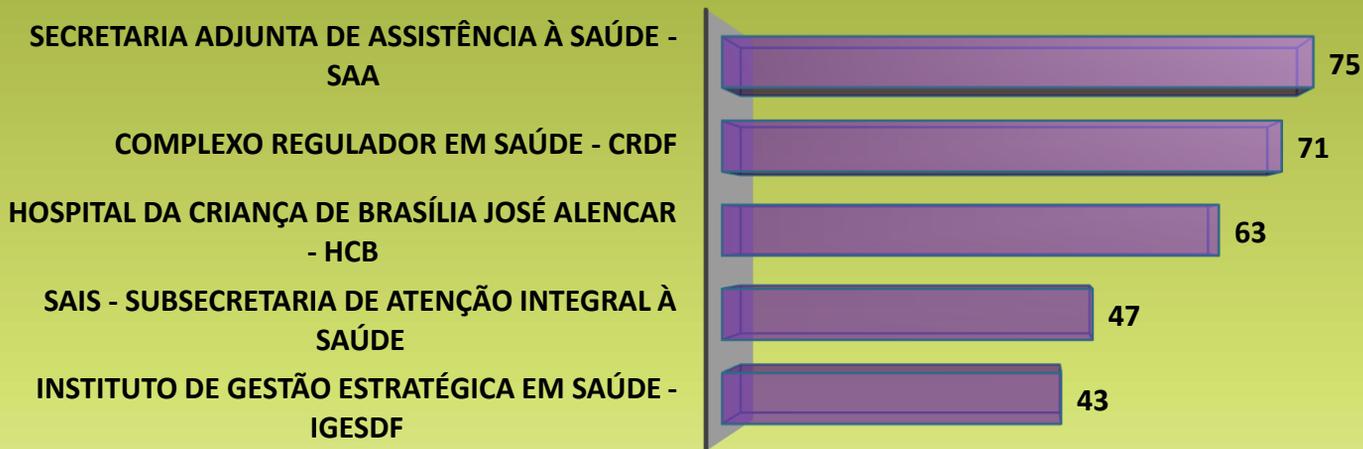
MAIS DEMANDADAS

POR CLASSIFICAÇÃO

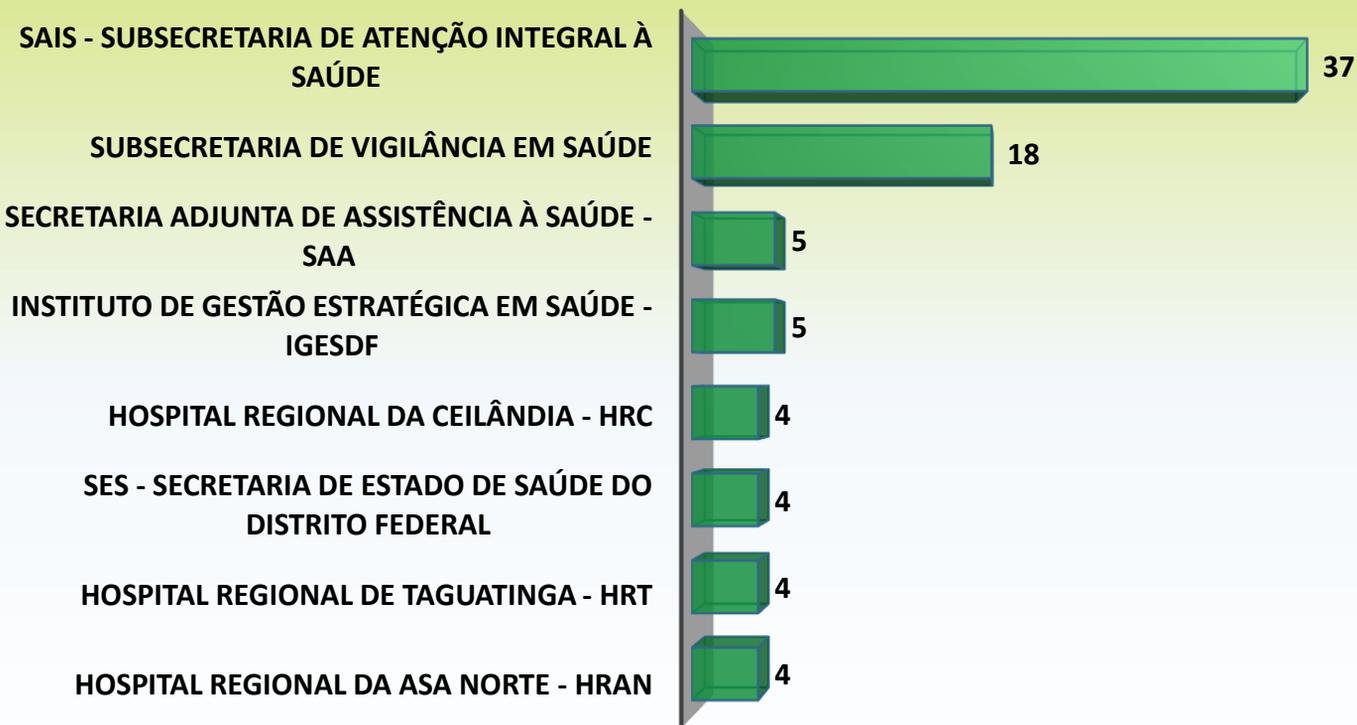
INFORMAÇÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



SUGESTÃO



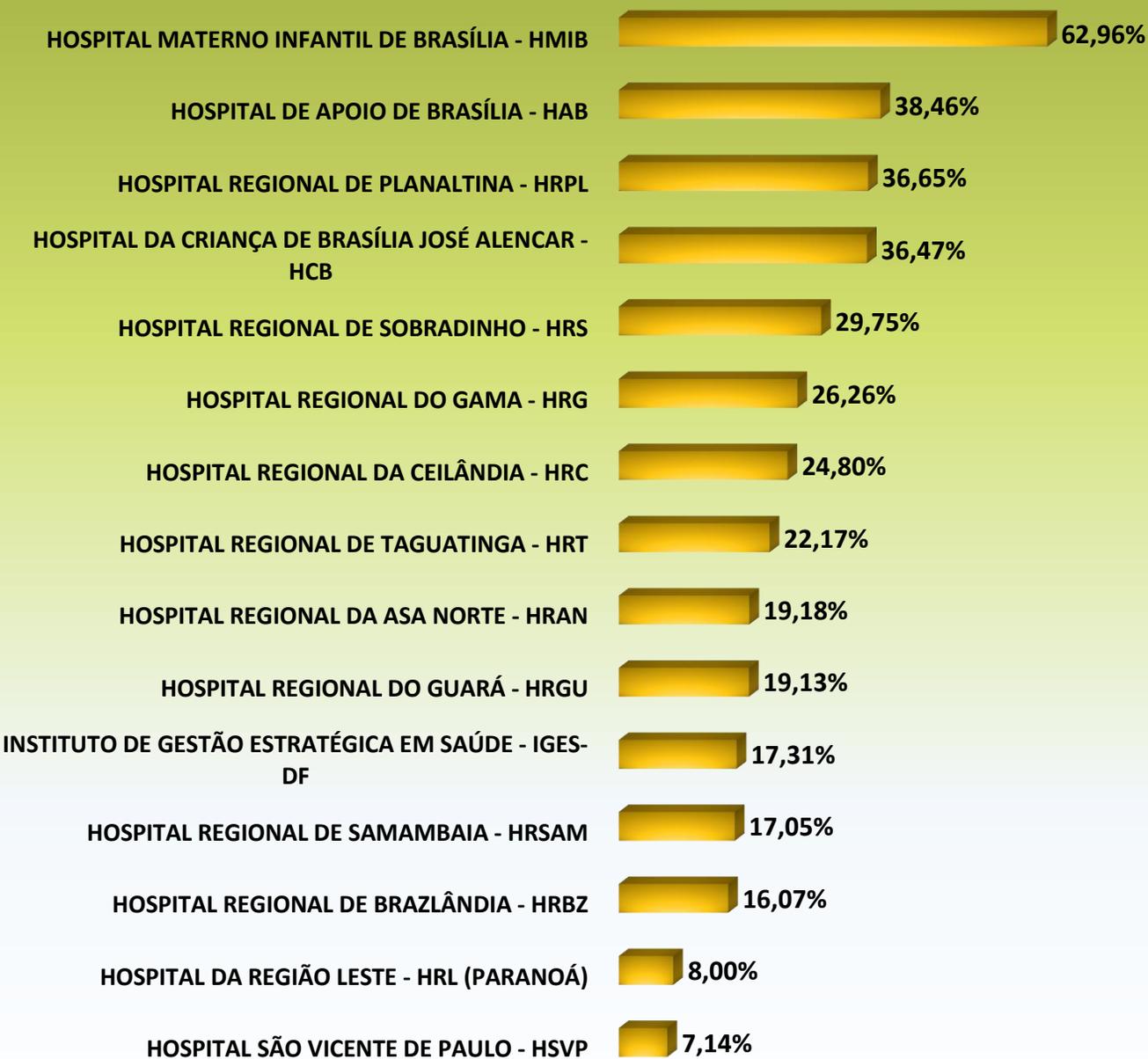


UNIDADES

MAIS DEMANDADAS



PROPORÇÃO ELOGIO X RECLAMAÇÃO





UNIDADES



MAIS DEMANDADAS

OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

POR CLASSIFICAÇÃO

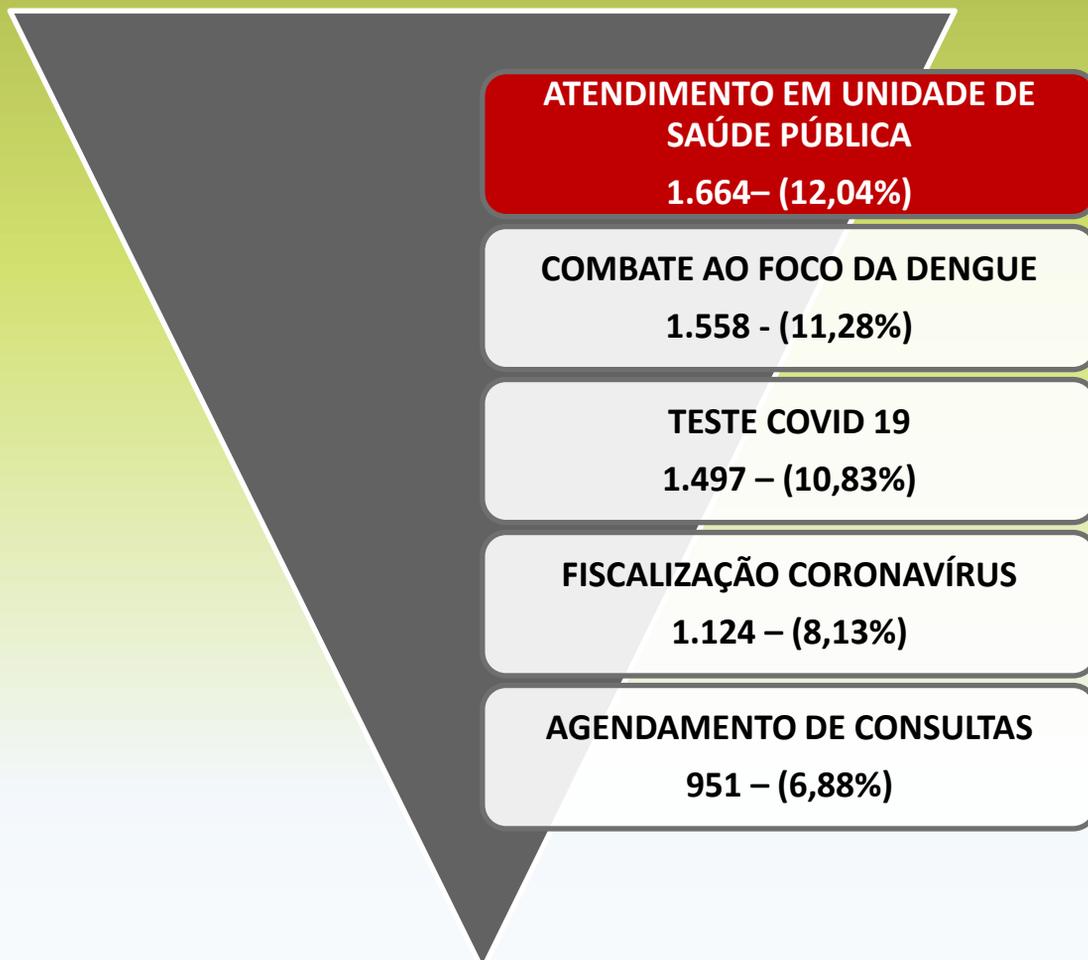
O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES-DF) foi a unidade que concentrou maior número de ELOGIOS no 2º trimestre de 2020. A Subsecretaria de Vigilância em Saúde (SVS) obteve o maior número de RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES principalmente de usuários que apresentaram demandas relacionadas a DENGUE e ao COVID-19. Já nas manifestações das tipologias SUGESTÃO e INFORMAÇÃO, a Secretaria Adjunta de Assistência à Saúde (SAA) e a Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde (SAIS) foram os setores mais demandados, principalmente sobre a temática da EPIDEMIA DO COVID-19 e DISPONIBILIZAÇÃO DE TESTES E LOCAIS DE ATENDIMENTO.

Referente ao índice de proporção de ELOGIOS recebidos frente às RECLAMAÇÕES numa mesma unidade, o Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB) recebeu em média 6 elogios para cada 10 reclamações, seguido pelo Hospital de Apoio de Brasília (HAB) e pelo Hospital Regional de Planaltina (HRPI). Estas foram as unidades com os melhores índices no 2º trimestre de 2020.





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS





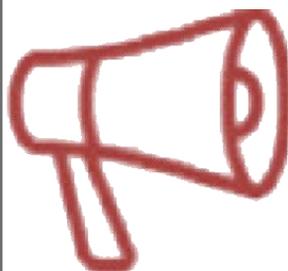
Reclamação

- Atendimento em unidade de saúde pública: **1.294 – 14,33%**
- Fiscalização Coronavírus : **1.063 – 11,78%**
- Teste Covid 19: **918 – 10,17%**
- Combate ao foco da dengue : **754 – 8,35%**
- Agendamento de Consultas: **590 – 6,53%**



Solicitação

- Combate ao foco da dengue : **799 – 27,1%**
- Teste Covid 19 : **507 – 17,19%**
- Aplicação inseticida fumacê: **272 – 9,22%**
- Agendamento de consultas : **191 – 6,47%**
- Problemas com animais sinantrópicos : **129 – 4,37%**



Denúncia

- Servidor Público: **165 – 68,18%**
- Atendimento Médico: **32 – 13,22%**
- Falha em procedimento do Órgão: **8 – 3,3%**
- Assédio moral no Serviço Público **7 – 2,9%**
- Desvio de função de cargo público: **3 – 1,2%**



ASSUNTOS

MAIS DEMANDADOS

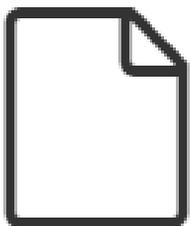


SOUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br



Elogio

- Atendimento em unidade de saúde pública: 311 – **34,8%**
- Servidor Público: 271 – **30,3%**
- Atendimento Médico : 130 – **14,54%**
- Serviço prestado pelo órgão: 30 – **3,4%**
- Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF : 25 – **2,8%**



Informação

- Agendamento de Consultas: 168 – **28,1%**
- Agendamento de Exames: 95 – **15,9%**
- Agendamento de Cirurgias: 85 – **14,2%**
- Teste Covid 19: 60 – **10,03%**
- Falta de medicamento: 14 – **2,3%**



Sugestão

- Atendimento em unidade de saúde pública : 25 – **24%**
- Serviço prestado por Órgão/Entidade do GDF : 9 – **8,7%**
- Teste covid 19: 7 – **6,73%**
- Fiscalização coronavírus: 6 – **5,8%**
- Vigilância Epidemiológica: 4 – **3,8%**





ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

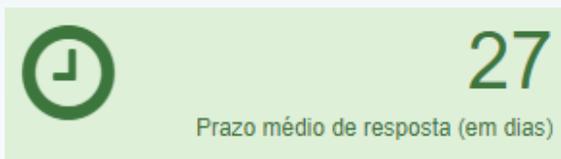
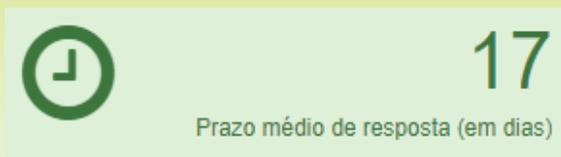
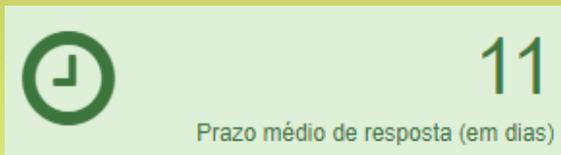
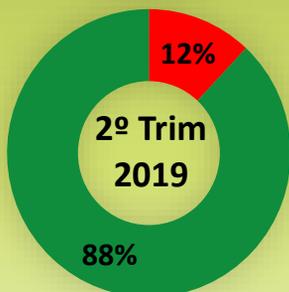
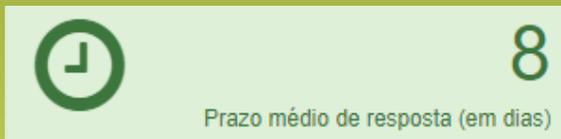


O assunto mais demandado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal continua sendo ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE, com 12,04% do total de manifestações. Neste 2º Trimestre de 2020, duas doenças foram temas centrais de quase 30% do total das manifestações: DENGUE e INFECÇÃO POR COVID-19.

As demandas de solicitações de serviços para o COMBATE AO FOCO DA DENGUE, informações e reclamações de TESTE COVID-19 e FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS ocuparam as posições no ranking geral de assuntos como AGENDAMENTOS DE CONSULTAS E EXAMES.

O assunto ATENDIMENTO NAS UNIDADES PÚBLICAS DE SAÚDE obteve o maior índice de ELOGIOS, 34,8%, seguido por SERVIDOR PÚBLICO com 30,3%. SERVIDOR PÚBLICO também é o assunto mais demandado quando se trata de DENÚNCIA, com 68,8%.





■ FORA DO PRAZO ■ NO PRAZO

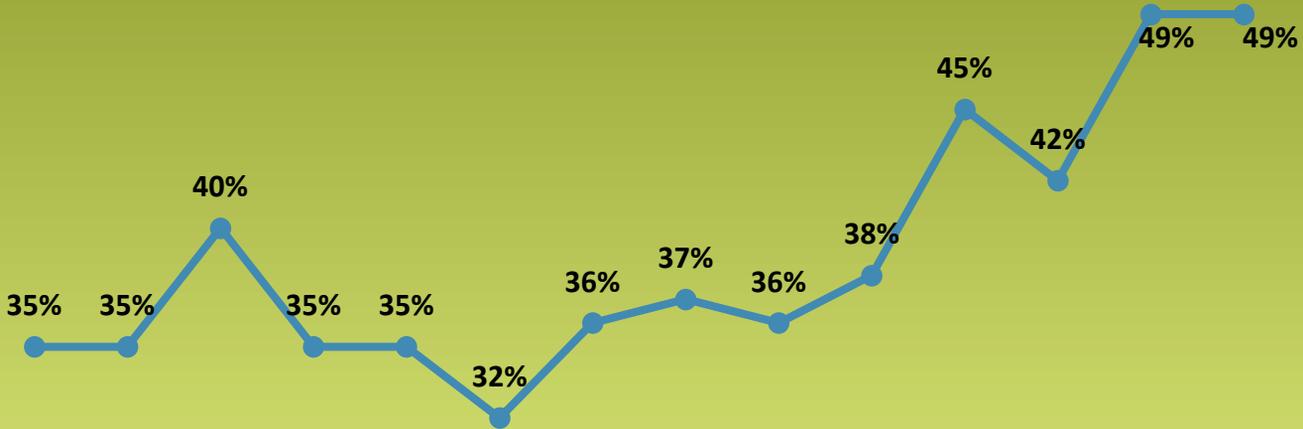


Da série histórica apresentada, nota-se o efetivo controle dos prazos de respostas das ouvidorias do GDF. Ressalta-se que este Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria é considerado como um risco extremo na matriz de risco da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.

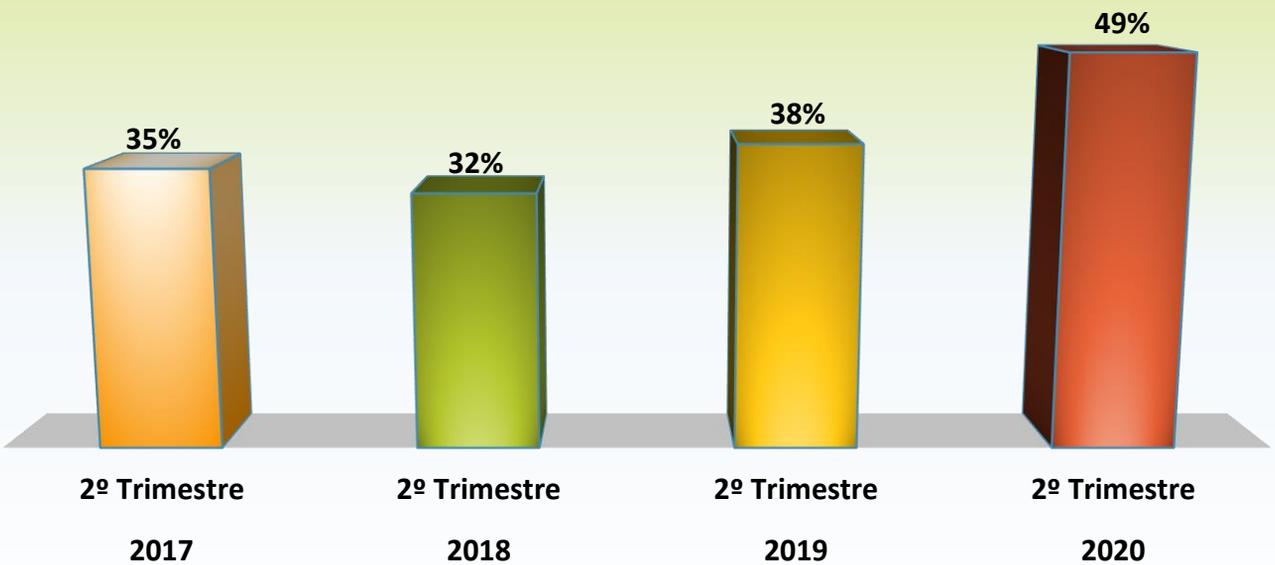
A Secretaria de Saúde, no 2º trimestre, atingiu o tempo médio de resposta ao cidadão de 8 dias. Isso é 25% inferior a média geral do GDF, que foi de 12 dias no ano de 2019, e o tempo foi 60% inferior ao preconizado em lei, que é de 20 dias. Entre outras ações desta Ouvidoria, pode se dizer que a maior produtividade em virtude do teletrabalho e uma maior proximidade da gestão com os interlocutores, principalmente através de aplicativos de mensagens o que facilita a comunicação, contribuíram para o resultado.

Ainda, vale destacar a diminuição das respostas emitidas FORA DO PRAZO. No 2º trimestre de 2020 esse índice chegou a apenas 3%. Em 2017, no respectivo período, o índice alcançou 46%.

Meta 2020: 50%

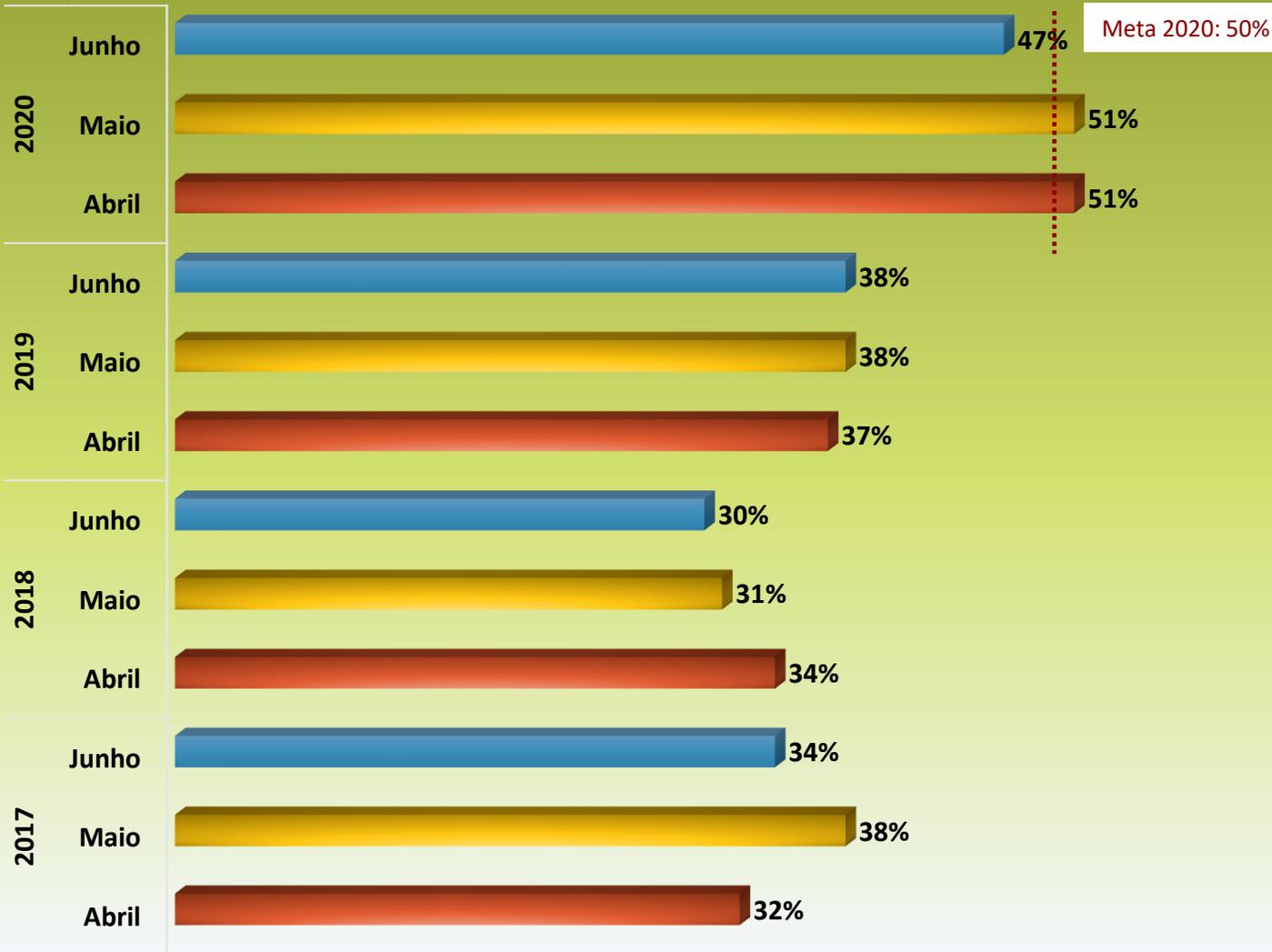


1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
2017			
2018			
2019			
2020			





RESOLUTIVIDADE

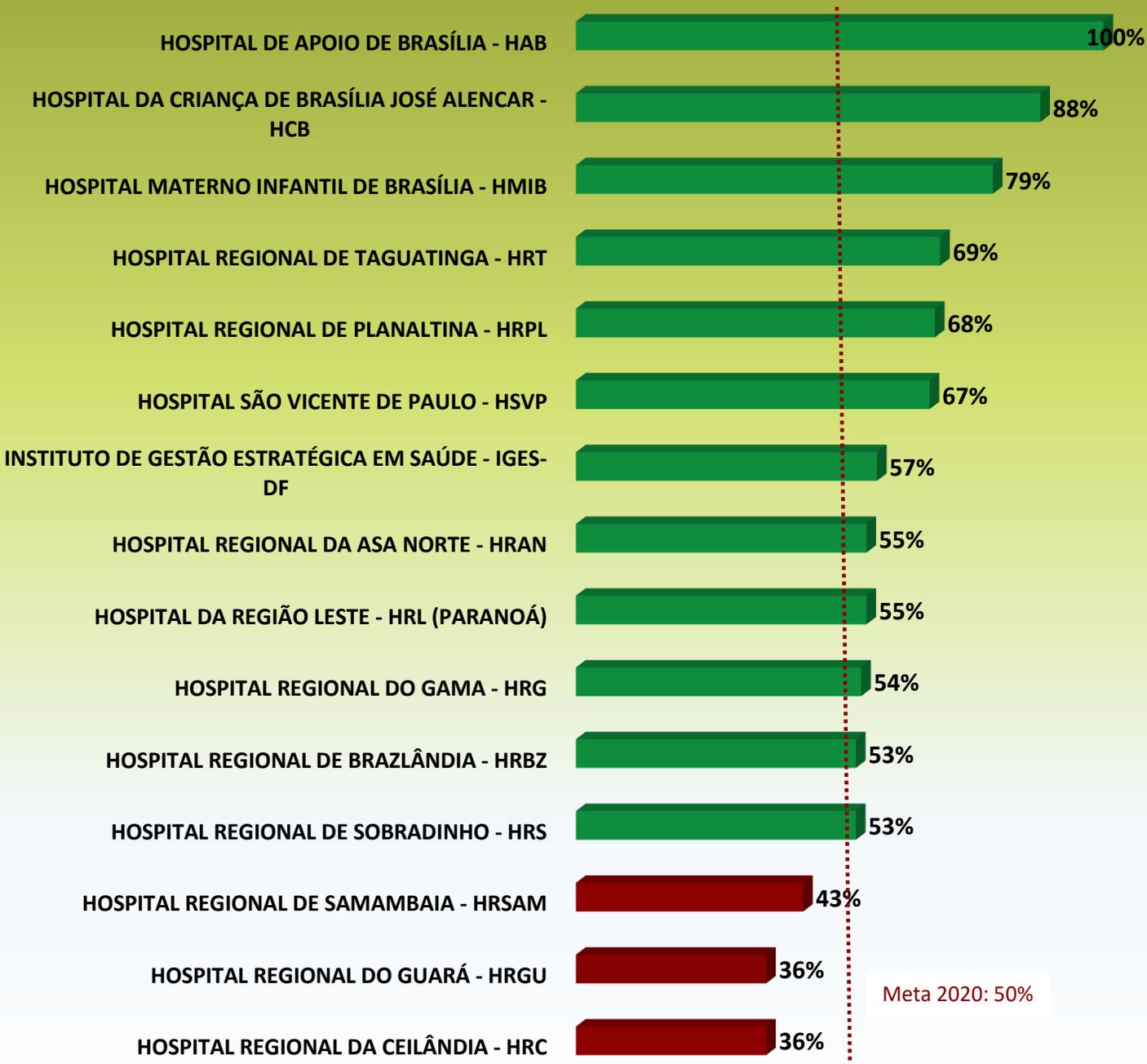




RESOLUTIVIDADE RANKING HOSPITAIS



OUIDORIA
www.ouv.df.gov.br

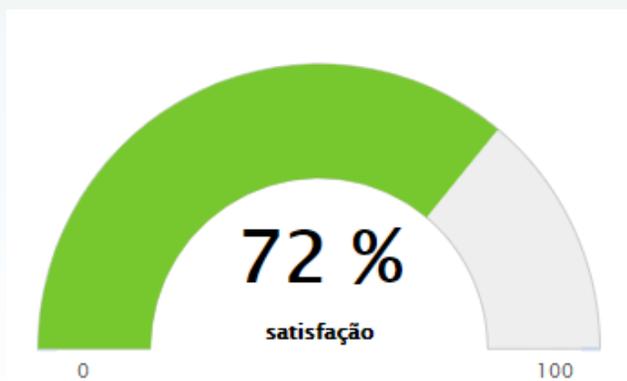
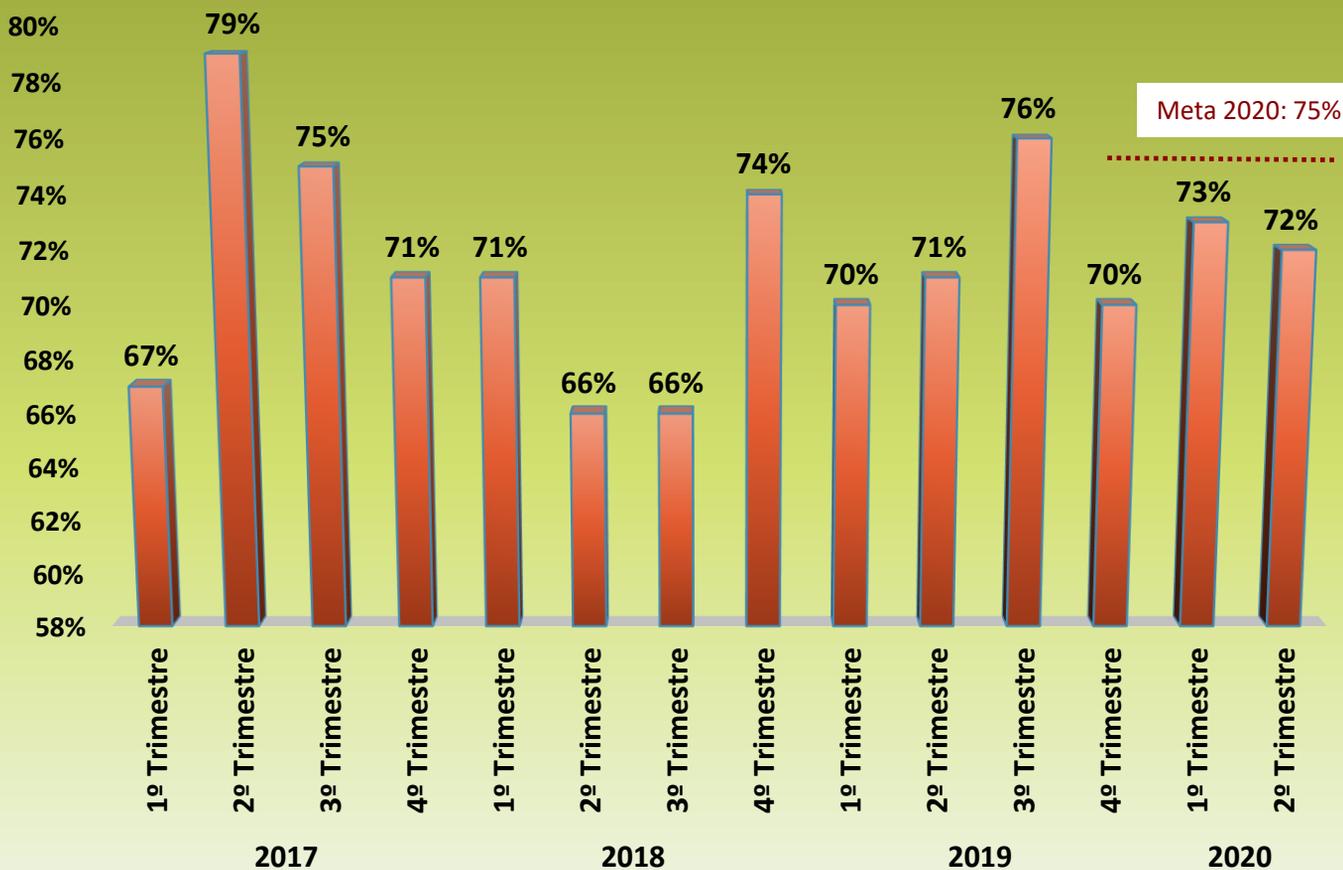


A Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão, que após receber a resposta é quem finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Este indicador é dinâmico e sofre atualizações na medida em que os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas em períodos anteriores, pois não existe prazo para que a avaliação do demandante ocorra.

A meta estipulada para os órgãos do GDF para o ano de 2020 é de 50% de resolutividade e inclui a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. No período em análise, a SES-DF obteve um patamar de 49% de resolutividade, um aumento de 11 pontos percentuais em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior. No entanto, nos meses de abril e maio, a Ouvidoria da Saúde chegou a alcançar uma resolutividade de 51%. Nesse sentido, há uma tendência quanto a aproximação do índice de resolutividade atual para a meta definida no Plano Plurianual do GDF para o ano.

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA





SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Após o cidadão receber a resposta da sua demanda de Ouvidoria, ele é convidado a participar da pesquisa de satisfação, que é feita diretamente no sistema OUV-DF.

Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, o cidadão responde perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, com o sistema informatizado de ouvidoria e com a qualidade da resposta da resposta recebida na sua demanda.

Pontua-se que no 2º trimestre do ano de 2020 o indicador atingiu 72%, apresentando leve queda quando comparado ao trimestre anterior.

Com o intuito de retomar essa crescente, a Unidade Setorial de Ouvidoria desenvolveu e está aplicando o projeto denominado “+ Qualidade”, o qual possui o objetivo de melhorar a qualidade da resposta ao cidadão, por meio do monitoramento diário das manifestações.

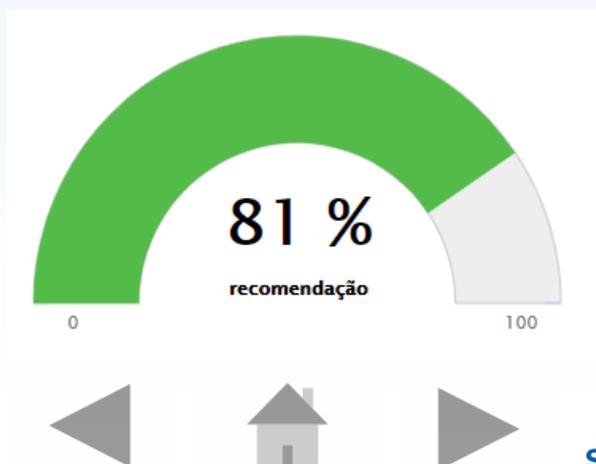
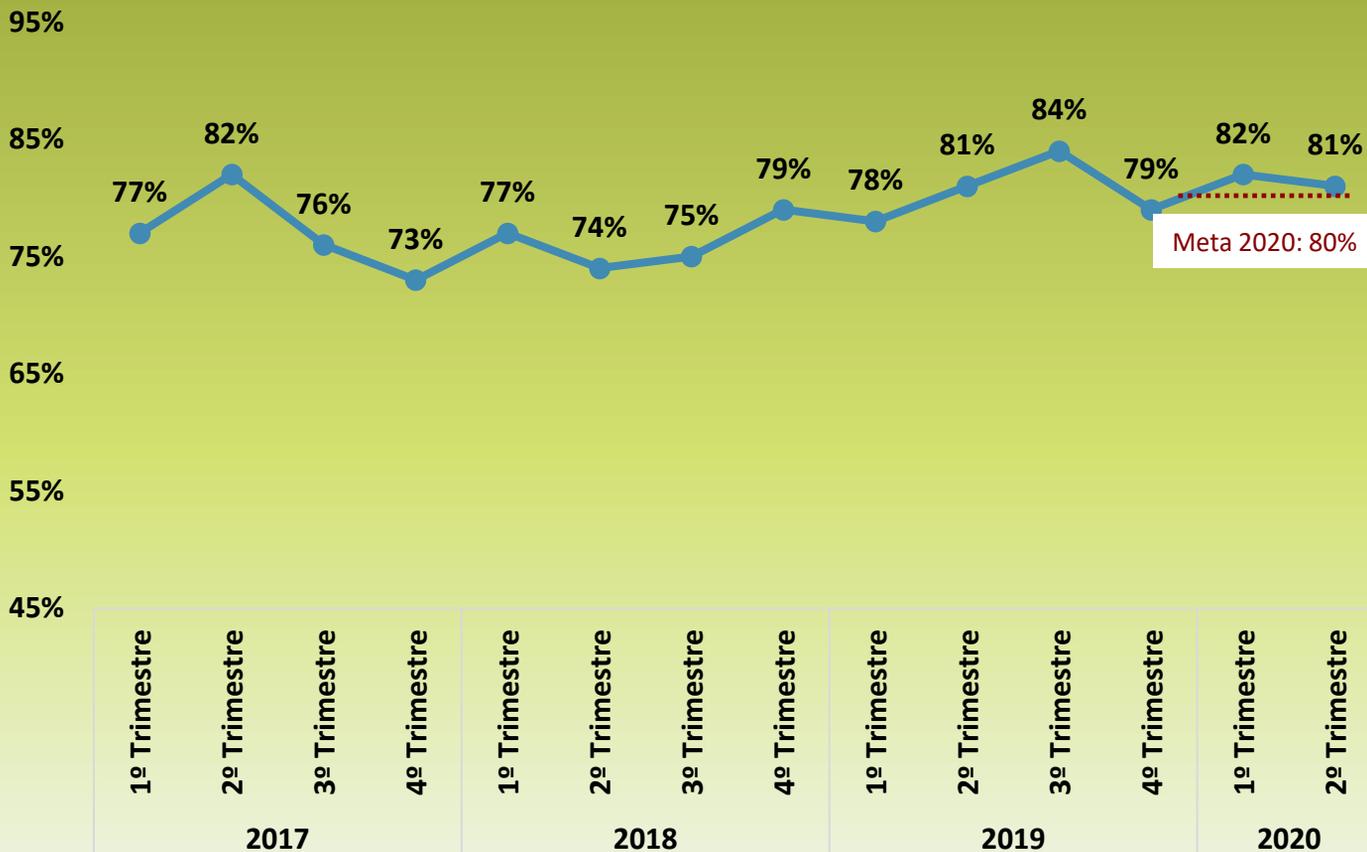




RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br





RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria. Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomenda a outros este serviço.

Importante ressaltar que, dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais. Uma outra análise, ao se comparar os indicadores da pesquisa de satisfação, consiste na percepção de que uma parcela dos usuários, apesar de relatarem insatisfação com os serviços de Ouvidoria, recomendam os serviços por ela oferecidos. O índice de recomendação para o ano é de 80% e foi alcançado pela Ouvidoria da Saúde.



A Ouvidoria da Saúde também recebe as manifestações originadas pelo sistema OUVIDORSUS, cuja gestão pertence ao Ministério da Saúde. No 2º trimestre de 2020 foram tratadas 600 manifestações (4,3% do OUVDF) com as seguintes tipologias:



Elogio – 14 manifestações



Reclamação – 137 manifestações



Informação – 33 manifestações



Solicitação – 179 manifestações



Sugestão – 14 manifestações



Denúncia – 223 manifestações



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ~ e~SIC



O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.



Qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitação de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal. No 2º trimestre de 2020 foram 298 solicitações, quantidade 42,6% maior do que a registrada no trimestre anterior. No citado mês, a Ouvidoria/SES também recebeu 27 recursos referentes ao acesso à informação. A interposição de recurso ocorre em casos de indeferimento de acesso às informações ou quando o cidadão questiona as razões da negativa do acesso.





CONCLUSÃO



A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde finalizou o 2º trimestre de 2020 com recorde no registro de manifestações e mantendo a qualidade e constância no resultado de seus indicadores.

Cumpramos ressaltar que, houve uma queda no registro de manifestações a partir da segunda metade do mês de março até o final do mês de abril em virtude das medidas de isolamento social para proteção da população frente a pandemia do COVID-19. Entretanto, os meses de maio e junho foram os de maior registro de demandas da série histórica, mesmo com a modalidade de atendimento presencial suspensa temporariamente.

Isso consolida a confiança que os cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria. Por meio de análises cruzadas de informações quantitativas e qualitativas recebidas, fica evidente o crescimento do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias da SES-DF.

A atual gestão da Ouvidoria da SES-DF, com apoio da Controladoria Setorial de Saúde, prioriza soluções e boas práticas de gestão no sentido de disseminar novos fluxos de trabalho, aumentar a qualidade das respostas aos cidadãos, gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade dos técnicos e ouvidorias seccionais.



Controladoria Setorial da Saúde

Márcio Bruno Carneiro Monteiro
Controlador Setorial

Unidade Setorial de Ouvidoria

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes
Chefe da Unidade

Adriana de Matos Sousa
Assessora

Fernanda Vidal da Silva Albuquerque
Técnica Administrativa

Kellen Regina de Lima Batista
Técnica Administrativa

Lucas Marani Bahia Duca
Administrador

Gerência de Triagem e Controle de Qualidade GETRIC

Thyerys Araruna Almeida
Gerente

Ana Paula Costa da Hora
Técnica Administrativa

Bruno Franche de Azevedo
Técnico Administrativo

Giovanna Cunha Medeiros
Técnica Administrativa

Gonçalo Camargo de Lacerda
Técnico Administrativo

Kalló Antunes da Silva
Técnica Administrativa

Leina Souza de Oliveira
Técnica Administrativa

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias GEACO

Fabiana Esteves Boaventura
Gerente

André Luiz Silva Rezende
Técnico Administrativo

Alexandre de Lima Takami
Técnico Administrativo

Celi Barros de Oliveira
Telefonista

Elisangela Alves do Rêgo
Técnica em Enfermagem

Elaboração

Lucas Marani Bahia Duca
Administrador

Revisão compartilhada com a equipe.



www.saude.df.gov.br



www.ouv.df.gov.br



Central de Atendimento 162



twitter.com/secsaudedf?s=08



facebook.com/sesdistritofederal/



instagram.com/secsaudedf/

