

**1.318** ELOGIOS

**8.579** RECLAMAÇÕES

**239** DENÚNCIAS

**58** SUGESTÕES

**199** LAI

**521** INFORMAÇÕES

**1.507** SOLICITAÇÕES

**12.222**  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES  
NAS OUIDORIAS SISTEMA  
OUIDF

## 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 do Distrito Federal, Unidade Setorial da Controladoria Setorial da Saúde, apresenta o Relatório do 4º 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 Outubro, Novembro e Dezembro 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 2020. 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.

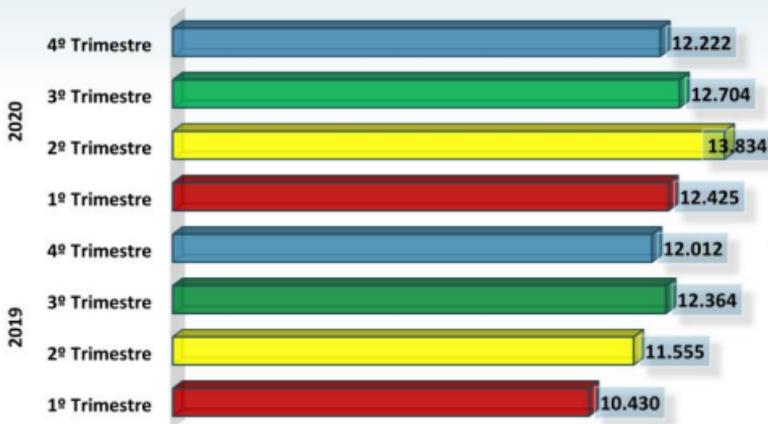


<input type="checkbox"/>	<u>Total de manifestações de ouvidoria</u> .....	4
<input type="checkbox"/>	<u>Ranking das unidades mais demandadas</u> .....	8
<input type="checkbox"/>	<u>Canais de atendimento</u> .....	10
<input type="checkbox"/>	<u>Classificação das manifestações</u> .....	12
<input type="checkbox"/>	<u>Unidades mais demandadas por classificação</u> .....	16
<input type="checkbox"/>	<u>Assuntos mais demandados</u> .....	21
<input type="checkbox"/>	<u>Prazos</u> .....	25
<input type="checkbox"/>	<u>Resolutividade</u> .....	27
<input type="checkbox"/>	<u>Pesquisa de satisfação</u> .....	31
<input type="checkbox"/>	<u>Pesquisa de recomendação</u> .....	33
<input type="checkbox"/>	<u>Ouvidor Sus</u> .....	35
<input type="checkbox"/>	<u>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC</u> .....	36
<input type="checkbox"/>	<u>Conclusão</u> .....	37



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

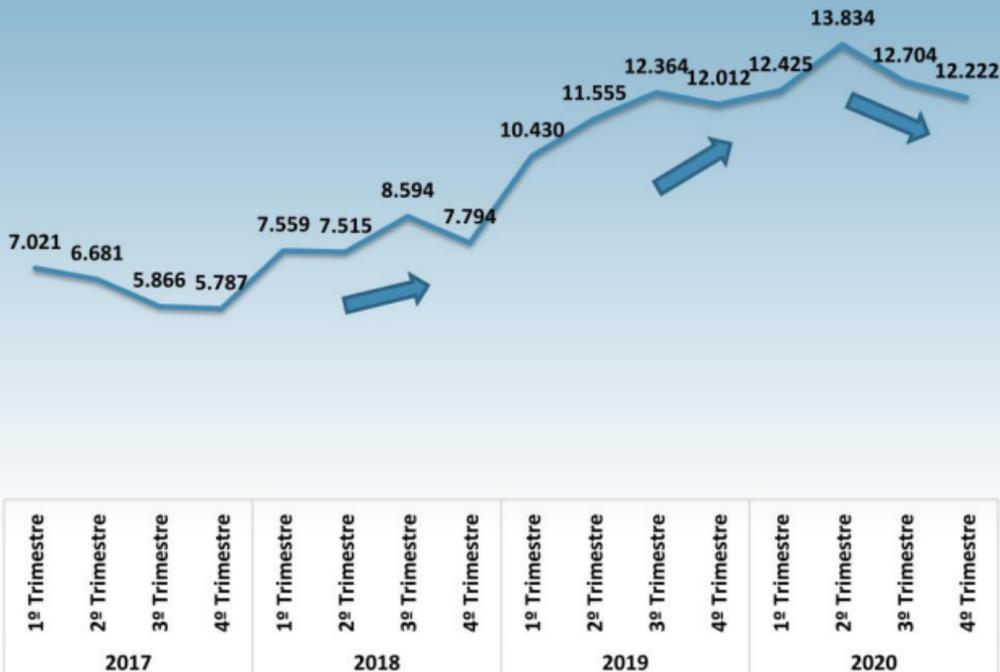
111% de Crescimento em relação ao 4º Trim. 2017



Queda de 4% em relação ao 3º Trimestre 2020



# TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



No 4º 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 4º trimestre de 2020 houve um crescimento na ordem de 111% no número de manifestações registradas no sistema OUV-DF em relação ao mesmo período de 2017. O número de 12.222 foi menor que o trimestre anterior, na ordem de 4 pontos percentuais.

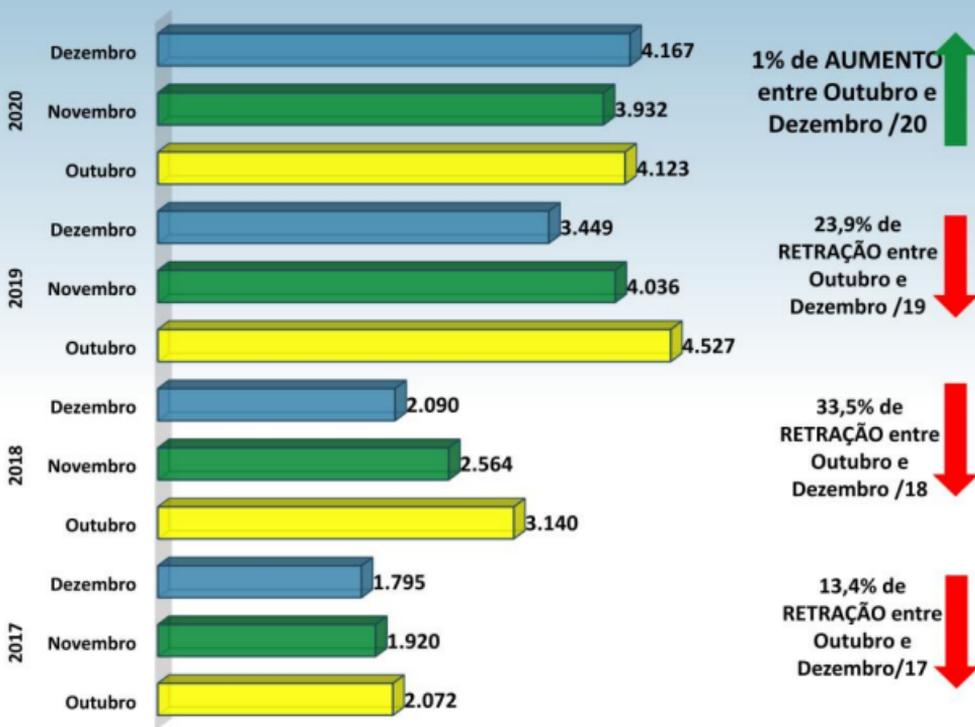
Ressalta-se que no 4º Trimestre as atividades presenciais de atendimento nas unidades de Ouvidoria foram retomadas após o encerramento do período de teletrabalho.

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

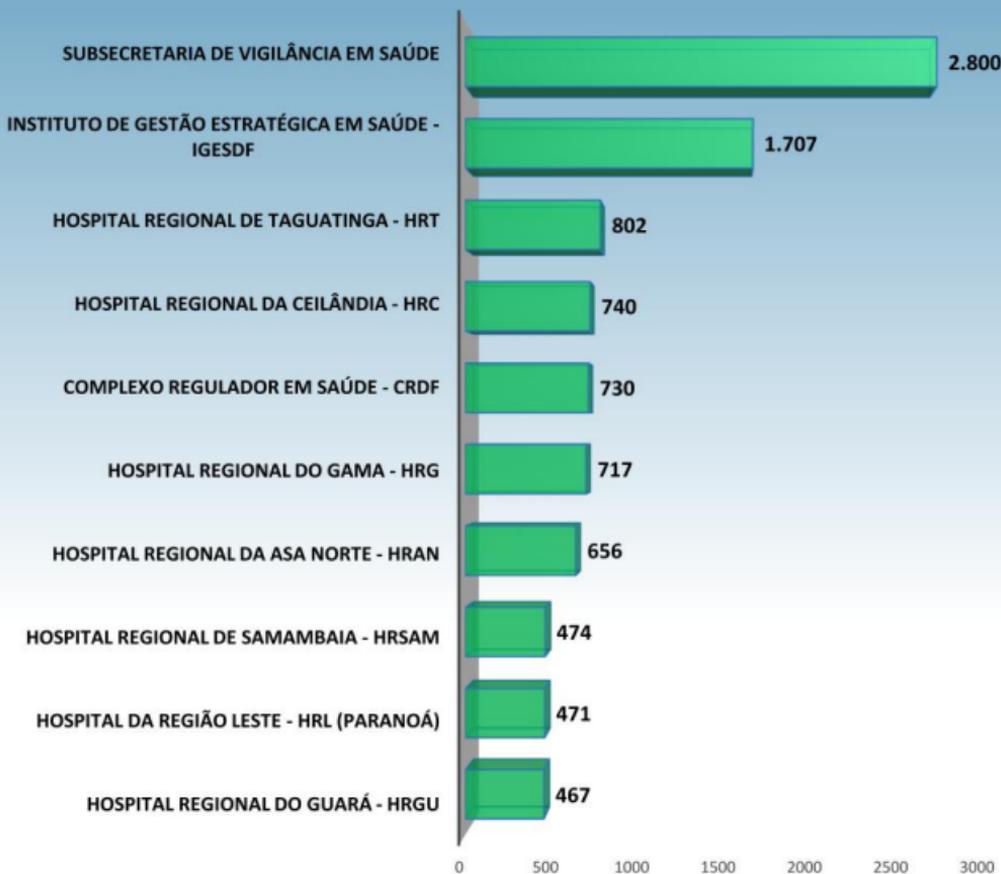


# TOTAL MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados históricos, o mês de **DEZEMBRO** é um período de diminuição no registro de manifestações com exceção do 4<sup>o</sup> trimestre que se manteve estável.



# RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS



\* No âmbito da Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SVS: Diretoria de Vigilância Sanitária: 1.503 manifestações; Diretoria de Saúde do Trabalhador: 239 manifestações; Diretoria de Vigilância Ambiental: 1.027 manifestações; Diretoria de Vigilância Epidemiológica: 9 manifestações e Lacen: 18 manifestações.





# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



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

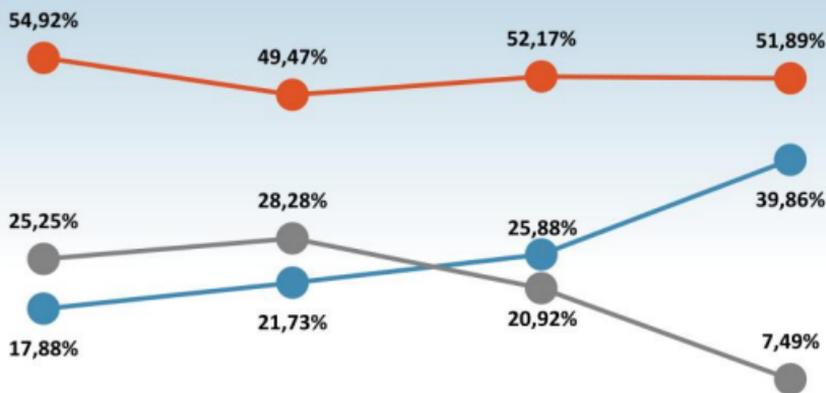
Porém, neste mês do corrente ano, houve o aumento de 1% nesta comparação, apresentando estabilidade no número de manifestações entre os meses do 4º Trimestre.

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 Hospital Regional de Taquatinga (HRT).



# CANAIS DE ATENDIMENTO

■ INTERNET ■ MÍDIA ■ OUIVORIA ITINERANTE ■ PRESENCIAL ■ PROTOCOLO ■ TELEFONE



4º TRIMESTRE  
2017

4º TRIMESTRE  
2018

4º TRIMESTRE  
2019

4º TRIMESTRE  
2020

● INTERNET ● PRESENCIAL ● TELEFONE





# CANAIS DE ATENDIMENTO

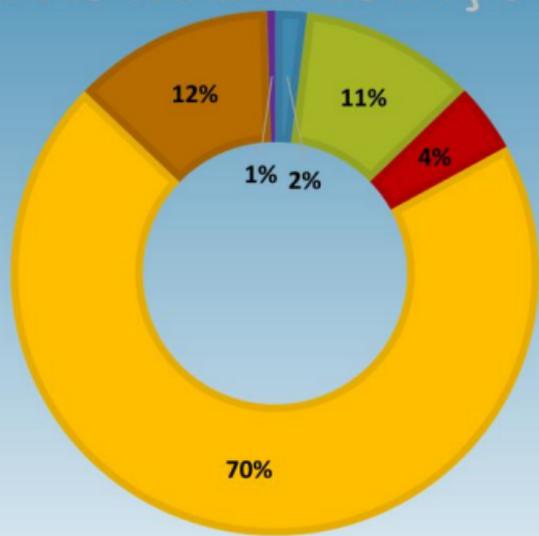


Os principais canais de atendimento foram a Central Telefônica do GDF, o 162, e o sistema OUV-DF acessado pela INTERNET. Os canais de atendimento presenciais, antes suspensos temporariamente, atendendo às recomendações de prevenção da pandemia do Covid-19, foram retomados e já representam 7,49% da demanda.

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



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

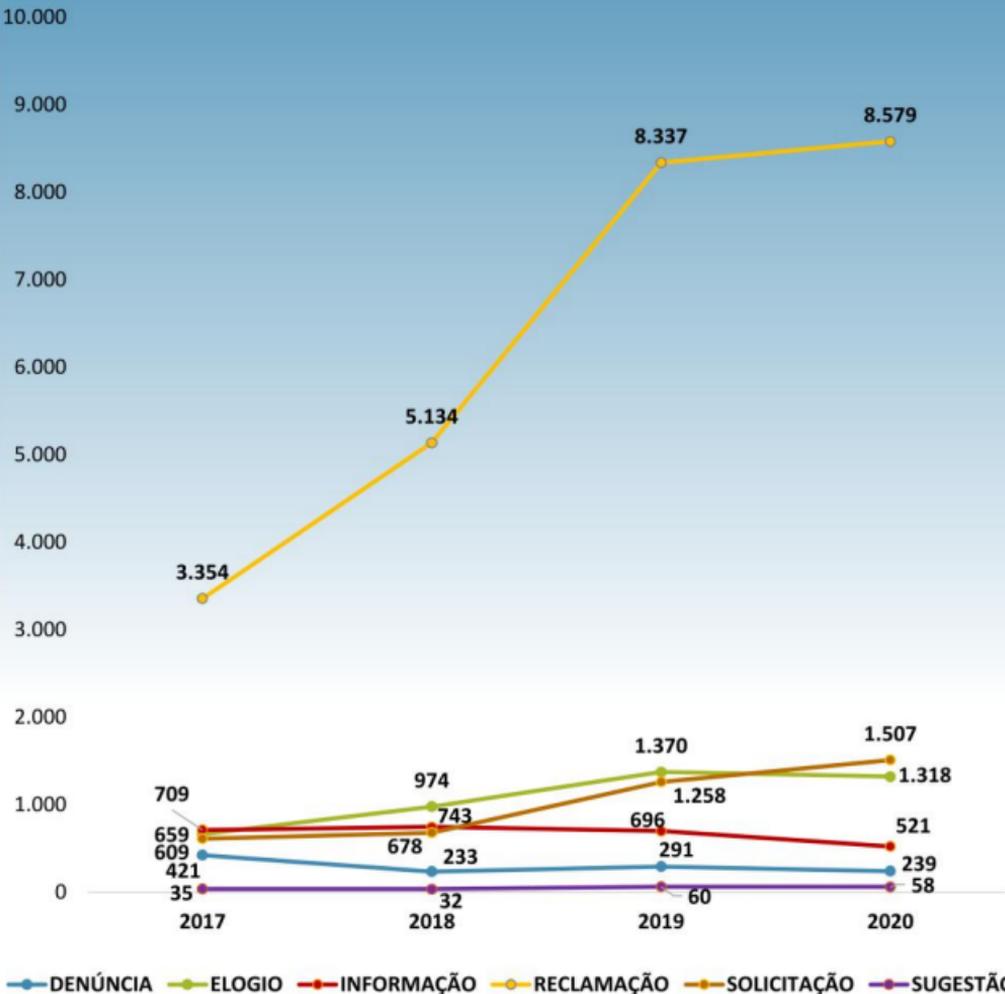


- DENÚNCIA
- ELOGIO
- INFORMAÇÃO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

## COMPARATIVO DOS 4º TRIMESTRES 2017/2020



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 4º Trimestre de 2020 as RECLAMAÇÕES e as SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS representaram, juntas, 82% do total dos registros na Ouvidoria/SES.

Observamos que as demandas do tipo ELOGIO e INFORMAÇÃO sofreram uma queda em 2020, somando 15% das demandas. Em 2017, o índice ultrapassava o percentual de 23%.

Vale ressaltar que a RECLAMAÇÃO foi o tipo de manifestação que mais cresceu durante o período analisado, ou seja, um aumento de 155% na relação 3º trimestre de 2017 x 3º trimestre de 2020. Em seguida a demanda de SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS teve um aumento de 147% ainda usando a comparação dos períodos acima citados.





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



O aumento de 2017 a 2020 foi de 111% no número total manifestações. Entretanto, no mesmo período, a tipologia RECLAMAÇÃO aumentou 147% e SOLICITAÇÃO 155%, percentual superior ao aumento do 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, suprindo com isso as informações apresentadas ao cidadão.

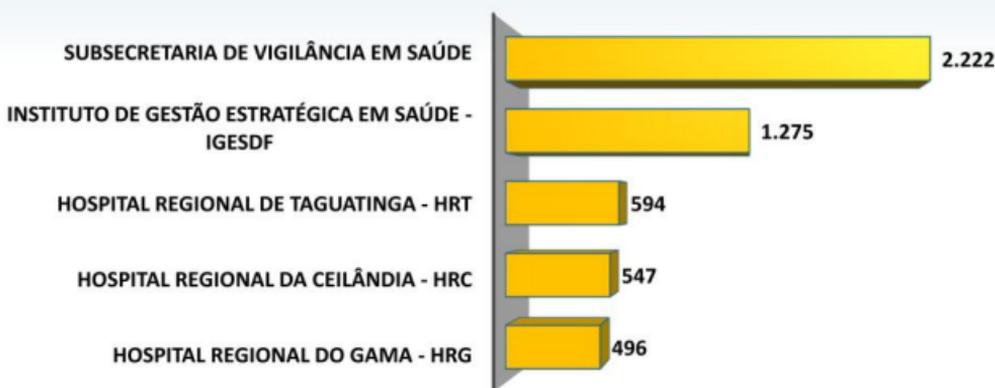


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

## ELOGIO



## RECLAMAÇÃO

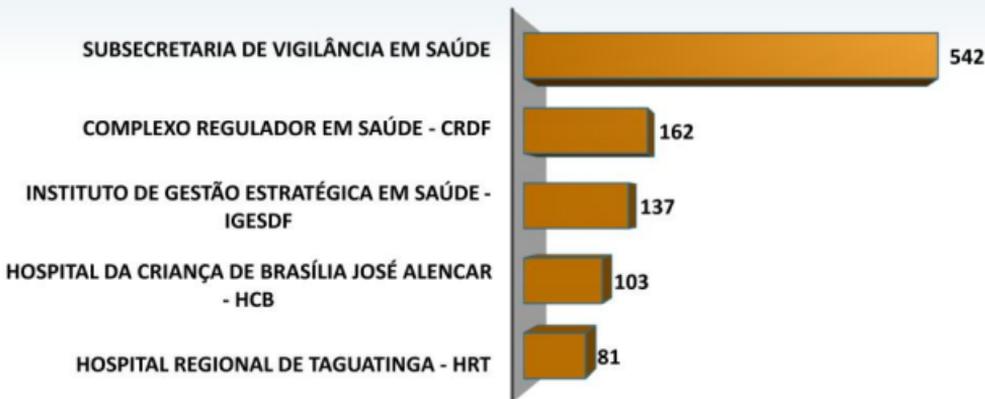


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

## INFORMAÇÃO



## SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

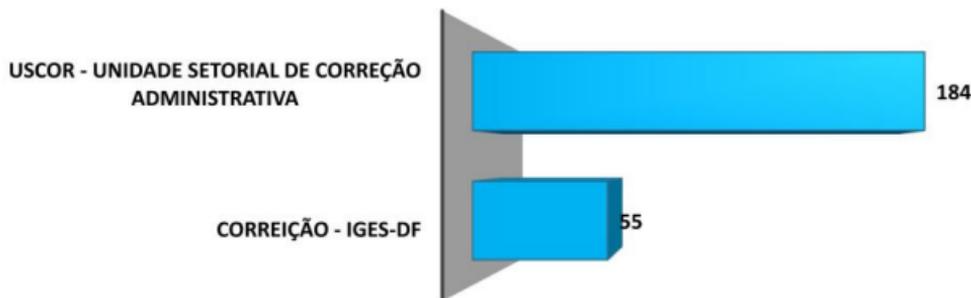


# UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR CLASSIFICAÇÃO

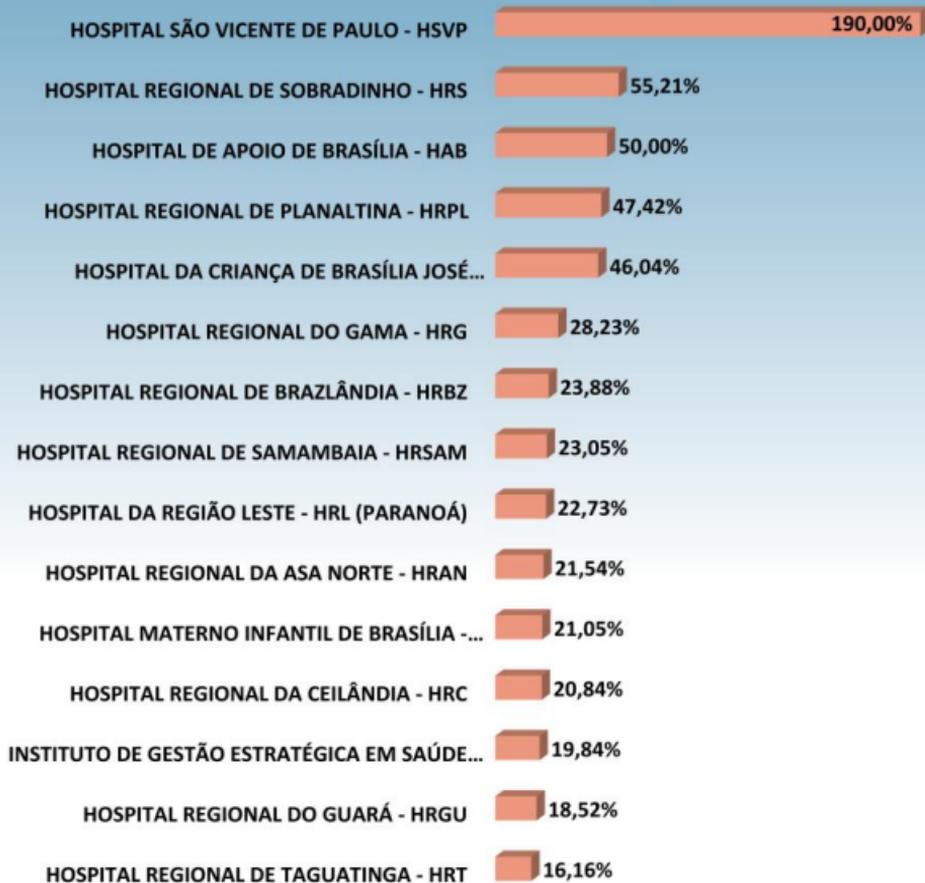
## SUGESTÃO



## DENÚNCIA



# 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 4º 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 PANDEMIA 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 São Vicente de Paulo (HSVP), seguido pelo Hospital regional de Sobradinho (HRS) e pelo Hospital de Apoio de Brasília (HAB). Estas foram as unidades com os melhores índices no 4º trimestre de 2020.

