

BRASÍLIA-DF – 02/03/2023

Plano de Ação 2023 INAS-DF

Expediente

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

Cecília Souza Fonseca

Presidente

Bruno Alvim Moura

Ouvidora

Lucivane dos Santos

Ouvidora Substituta

Sandra Moreira Fonseca

Assessora

Zanandrêa Medeiros

Diagramação

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

Sumário

Apresentação	04
Diagnóstico	05
Indicadores	06
Tipologia	07
Assunto recorrente	08
Matriz de Análise	09
Cronograma	10
Projetos	10

Apresentação

A Ouvidoria INAS/DF é uma seccional que compõe a rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal.

Essa Ouvidoria é responsável pelo recebimento das manifestações dos beneficiários e seus dependentes do Plano de Saúde dos Servidores do GDF, denominado de GDF SAÚDE.

No ano de 2022, mudamos para uma nova sede com espaço amplo e, com isso, recebemos uma sala apropriada para os atendimentos privativos necessários para um melhor acolhimento dos beneficiários ou servidores do órgão.

Atualmente trabalhamos com o recebimento de manifestações por meio do Sistema PARTICIPA DF e formamos processo SEI de todas as demandas recebidas, no qual percebemos um aumento expressivo, tendo em vista a plena utilização do Plano GDF SAÚDE. No ano de 2021, recebemos um total de 536 manifestações e, no ano de 2022, um total de 999, conforme demonstração no gráfico:



Para o ano de 2023, pretendemos alcançar as metas conforme descrito abaixo:

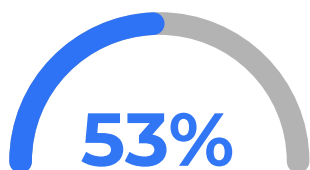
Resolutividade: 50%

Qualidade da resposta: 55%

Satisfação com o serviço: 72%

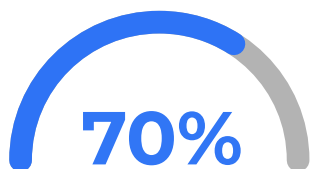
Recomendação: 82%

Qualidade da resposta



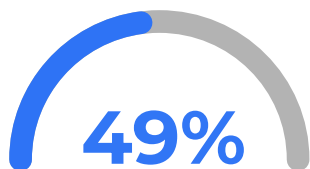
Tivemos esse percentual decorrente da utilização de linguagem simples, fazendo com que o beneficiário entenda o processo.

Satisfação com o serviço



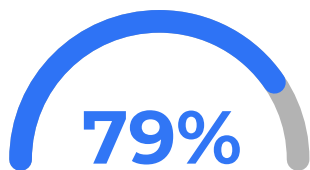
Esse índice também é mal avaliado, tendo em vista a relação entre a necessidade e a resposta recebida.

Resolutividade



Esse índice não teve um bom percentual, pois muitas vezes o beneficiário não responde a Avaliação do Serviço, principalmente quando não recebe a resposta desejada.

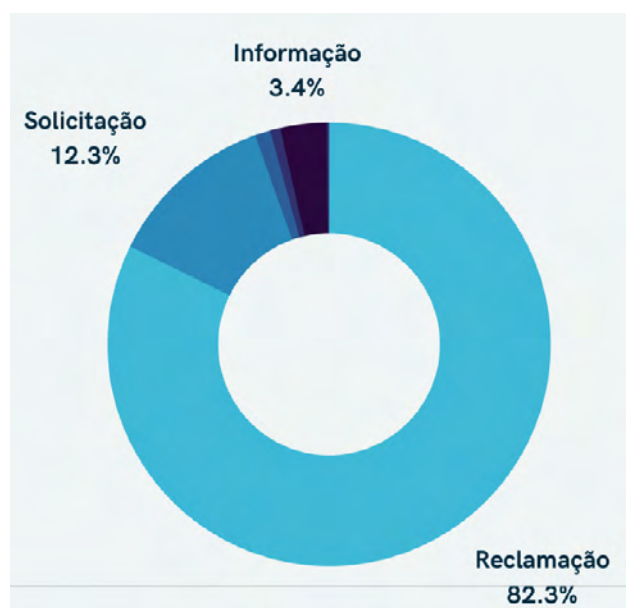
Recomendação



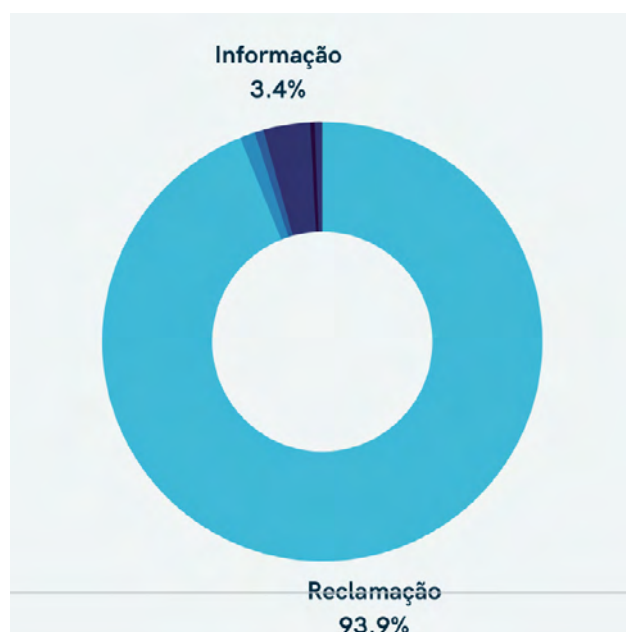
Os beneficiários sempre comentam que conseguem resolver suas necessidades por meio da Ouvidoria.

Tanto em 2021 quanto 2022, a Tipologia mais recorrente foi a Reclamação. Por se tratar de saúde, os beneficiários desejam atendimento imediato no que se refere aos prazos de autorizações de guias para realização de seus procedimentos médicos hospitalares.

2021

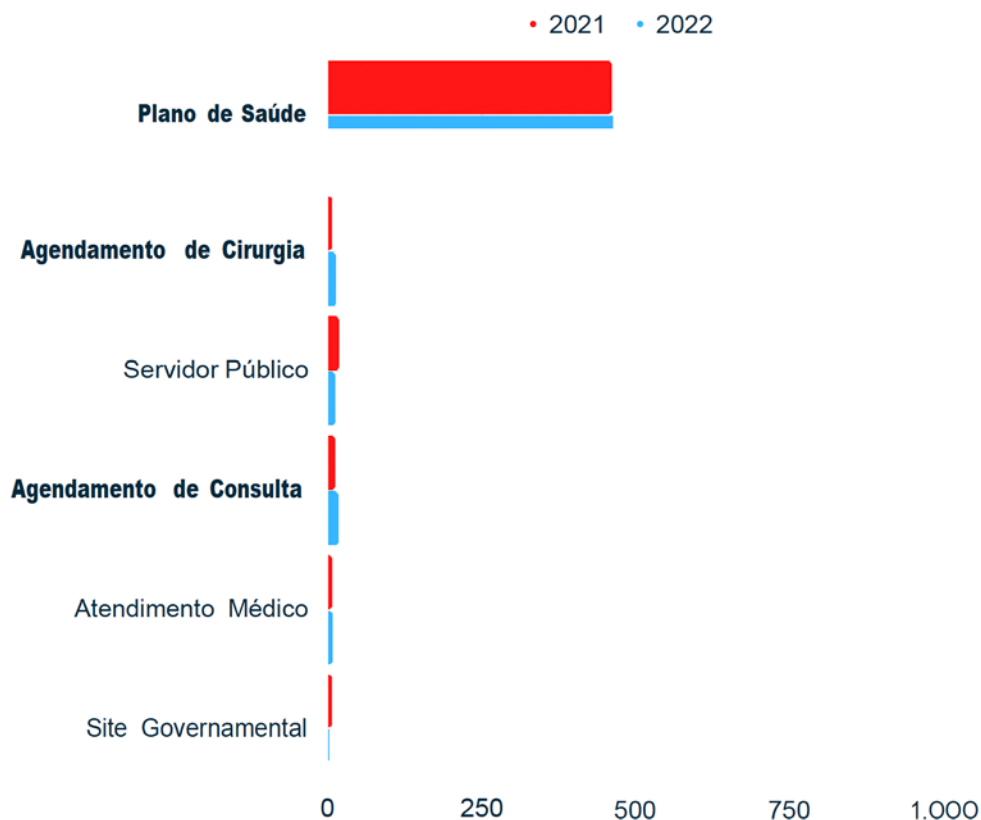


2022



PLANO DE SAÚDE

Com o aumento dos beneficiários e clínicas credenciadas em 2022, houve um aumento das reclamações sobre vários assuntos referentes ao Plano de Saúde, onde podemos englobar todos os temas demandados em uma mesma categoria, conforme gráfico abaixo. Por se tratar de saúde, os beneficiários ainda não entendem as regras que regem o regulamento e, por isso, há reclamações em relação aos prazos estipulados para as autorizações dos procedimentos que constam na Tabela de Referência do GDF SAÚDE.



Conforme análise da dimensão dos elementos estruturantes, quanto ao volume, estamos inseridos no Grupo 3 - dos órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano.

E, quanto à qualidade, estamos inseridos no Grupo 4 - todos os indicadores acima da meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do DF.

Matriz de análise de qualidade

		GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4
L U M E	GRUPO 2				

Portanto, conforme Matriz de Análise, a unidade seccional de Ouvidoria do INAS/DF foi categorizada no Grupo Verde, por mostrar bom desempenho frente aos elementos estabelecidos.

Ação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Reunião com a área mais demandada												
Bate-papo com a Ouvidoria												

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso
Cartilha	Facilitar o atendimento aos serviços prestados pelo INAS	Muitas dúvidas que poderiam ser sanadas com detalhamento do regulamento do Plano	1	Em Outubro, quando o Plano completa 3 anos, ter a cartilha publicada no site	Ouvidoria	Não se aplica
Bate-papo com a Ouvidoria	Favorecer uma gestão orientada por resultados	Identificar e articular melhorias no processo de tratamento/resposta às demandas apresentadas	2	Divulgação dos serviços de Ouvidoria para os servidores do INAS.	Ouvidoria	Não se aplica

Nome do Projeto	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Cartilha	De maio a outubro	Reduzir os percentuais de reclamação	Relatórios
Bate-papo com a Ouvidoria	Mês de agosto	Esclarecimentos dos serviços prestados pela Ouvidoria	Relatório

GDF
saúde



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

