



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

---

**RELATÓRIO**  
**2º TRIMESTRE 2022**  
**OUVIDORIA – INAS/DF**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

---

**Brasília - DF**

**Período de 01/04/2021 a 31/06/2022**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Presidente Interino – Ney Ferraz Junior

Ouvidora – INAS: Lucivane Dos Santos

## **Apresentação**

À Ouvidoria do Instituto de Assistência à Saúde do Servidor do Distrito Federal, OUV/INAS-DF compete, prioritariamente, auxiliar o cidadão em suas demandas junto ao Instituto. O monitoramento sistemático dos atendimentos permite assistir o Beneficiário na resolução de serviços prestados pelo Instituto e, ainda, identificar oportunidades de melhorias que visem o aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta Pasta.

A Ouvidoria INAS apresenta o **Relatório do 2º Trimestre de 2022**, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, assim como todas ações executadas e resultados alcançados no período entre **01/04/2022 a 31/06/2022**, visando atender a IN N° 01/2017, Seção II, Art. 2º, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais, conforme a Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

O Relatório trimestral tem como objetivo apresentar análise referente às manifestações recebidas por essa Ouvidoria em todos os canais disponíveis para o cidadão.

Queremos deixar registrado que nesse trimestre estamos em adaptação na nova sede, onde tem aparecido muitos atendimentos aos beneficiários para adesão ao plano, onde tem demandado muitos esforços para adequação ao nosso público e que esta Ouvidoria Seccional tem tentado amenizar de todas as formas o tempo de espera, satisfação e informações precisas a aqueles que nos busca para informações.

É válido ressaltar que esse Relatório servirá para um melhor monitoramento das diversas ações e indicadores a fim de empoderar gestores, ouvidores e entidades do DF, para conseqüentes tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO  
DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

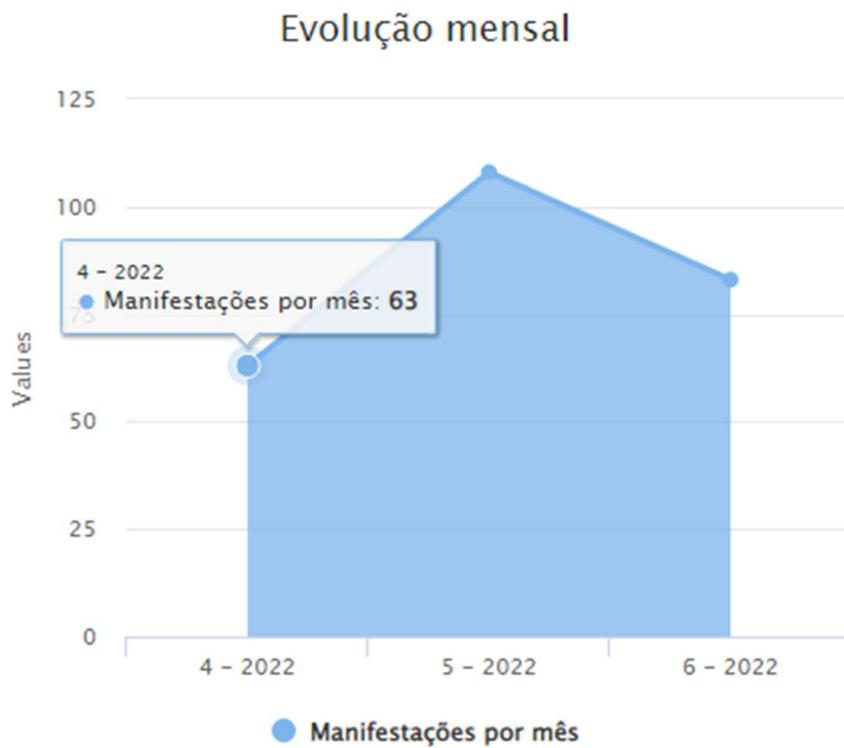
---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

Finalizamos o 2º Trimestre deste ano com **254** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE 2022	
ABRIL	63
MAIO	108
JUNHO	83
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>

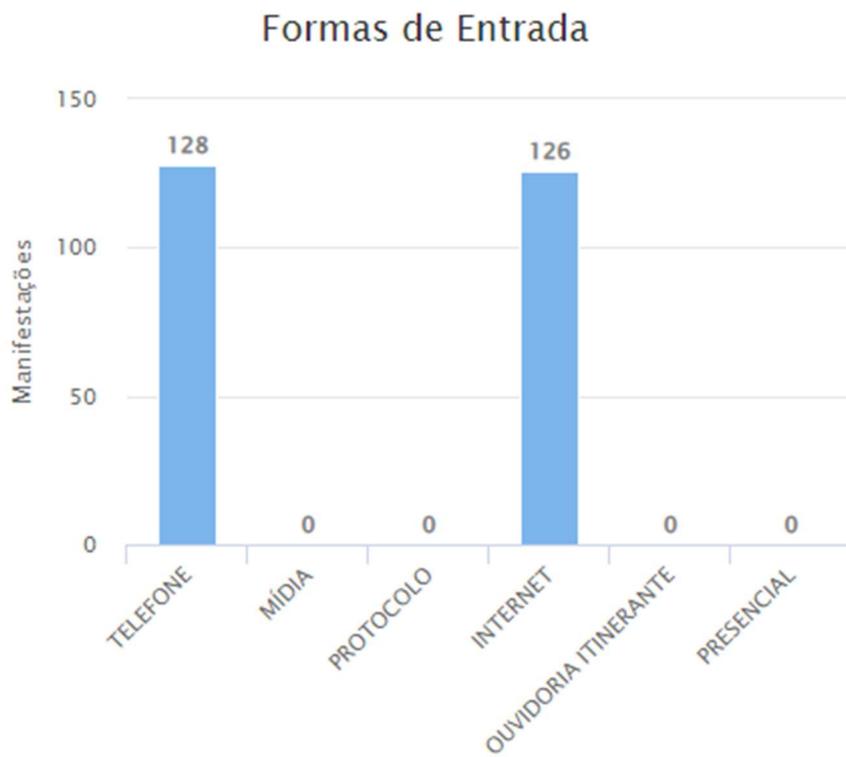
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR EVOLUÇÃO MENSAL



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO  
DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

---

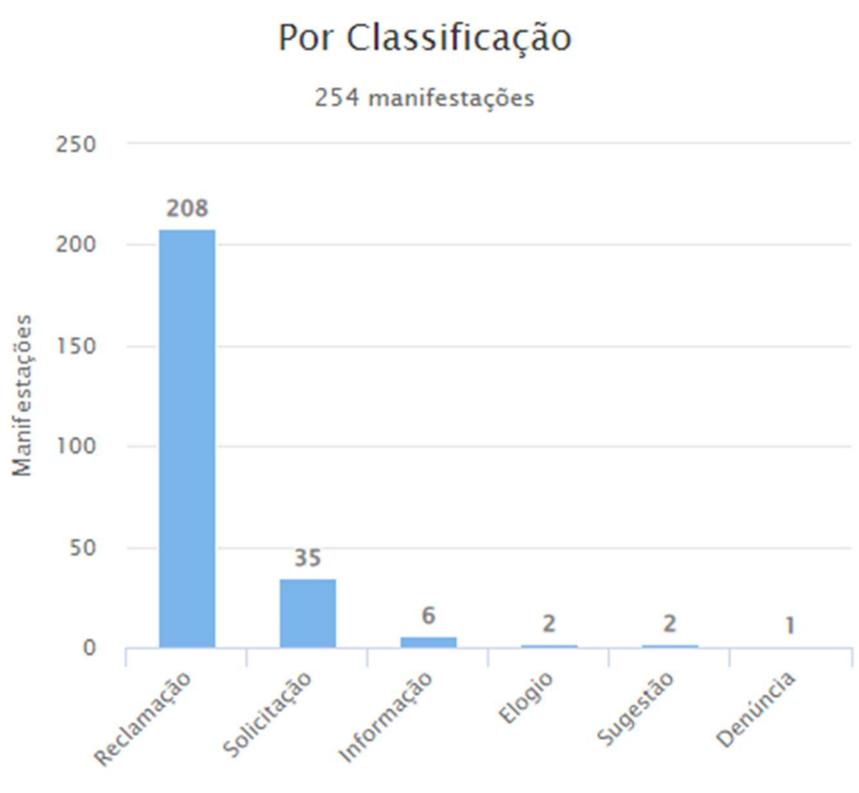
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO  
DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA

---

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

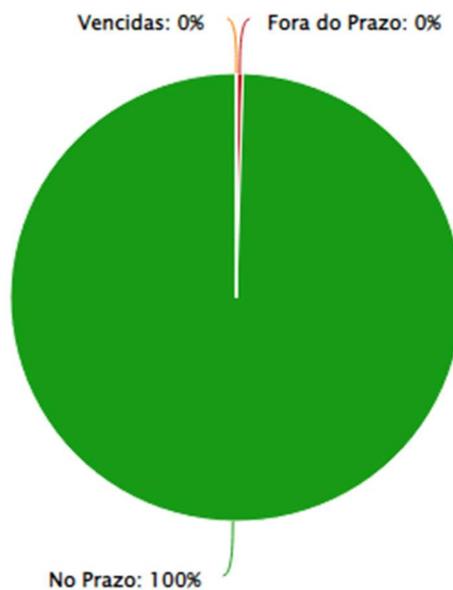
---



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

---

**RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO**

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



Plano de Saúde GDF-Saúde	235
Agendamento de Consultas	02
Atend. em Unid. Hospitalar	02
Agendamento de Cirurgias	04
Atendimento Médico	02
Agendamento de Exames	02

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA

01/04 a 30/06/2022

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de  
Ouvidoria



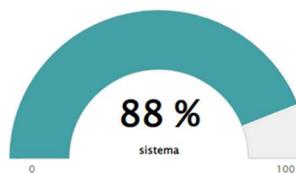
Índice de Recomendação



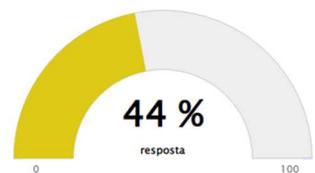
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**



No período de abril a junho de 2022 foram solicitados **04** (três) pedido de informação e que foram devidamente respondidas dentro do prazo.

**OUTRAS AÇÕES/PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Atualmente são disponibilizados ao cidadão/Beneficiário os seguintes canais de atendimento: Atendimento Virtual - Portal INAS – SIGAC (<http://www.site.inas.df.gov.br/>), OUV-DF – Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (<https://www.ouv.df.gov.br/#/>) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>). Além dos serviços eletrônicos é oferecido atendimento presencial e por telefone da Ouvidoria; e também pela central 162; que é gerenciada pela Ouvidoria Geral do DF. Acrescentando que o contato também poderá ser feito via e- mail/carta/correspondência/telefone.

**Lucivane Dos Santos**

Ouvidora – INAS