

RELATÓRIO

3º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA – INAS/DF

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

Brasília - DF

Período de 01/07/2021 a 30/09/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Presidente Interino – Ana Paula Cardoso da Silva

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 3º 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 **01/07/2022 a 30/09/2022**, 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.

Estamos trabalhando em melhorias de espaços físicos, onde tem comparecido 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 informações e sanar dúvidas ainda existente quanto a adesão ao plano. Temos trabalhado na orientação quanto a utilização do aplicativo do GDF SAUDE, disponível na Play Story, dos aparelhos eletrônicos para maior facilidade de acompanhamento das despesas de coparticipação e a facilidade da carteirinha digital.

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

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

consequentes tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas correlatas.

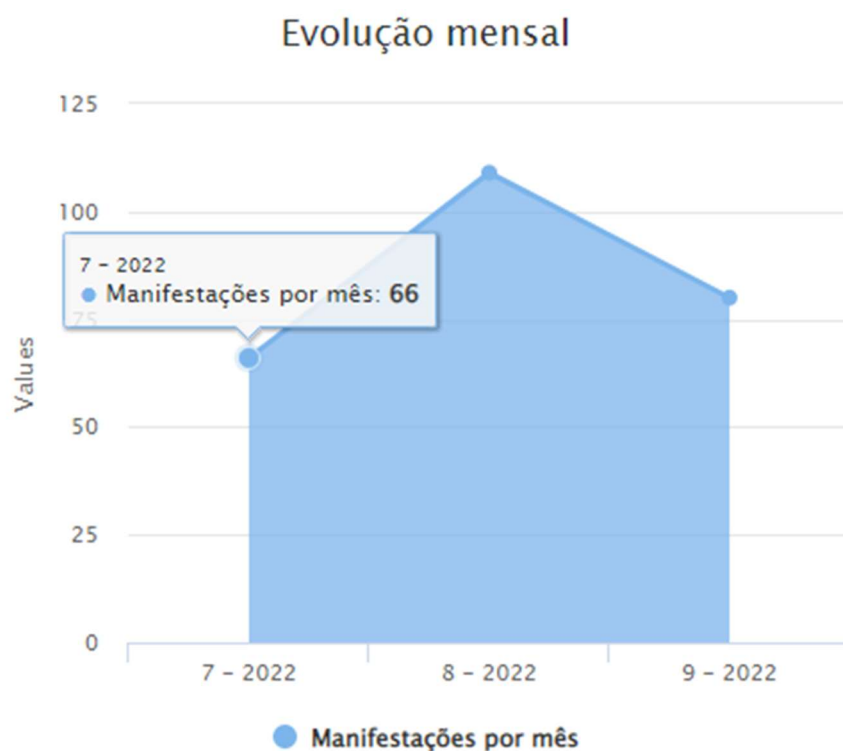
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Finalizamos o 3º Trimestre deste ano com **255** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2022	
JULHO	66
AGOSTO	109
SETEMBRO	80
TOTAL	255

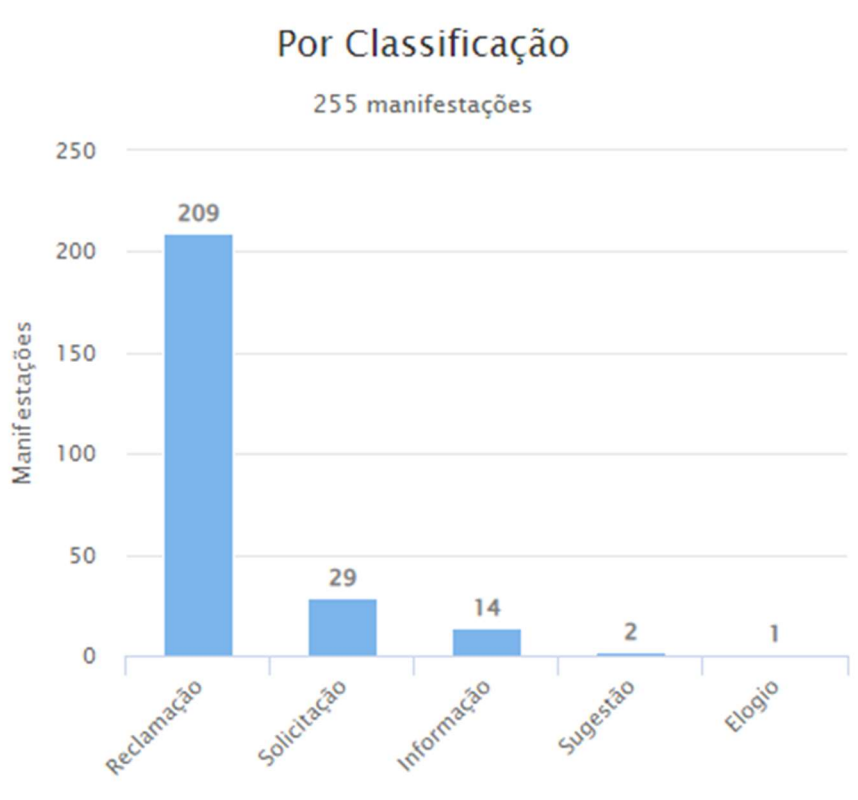
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO
DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR EVOLUÇÃO MENSAL

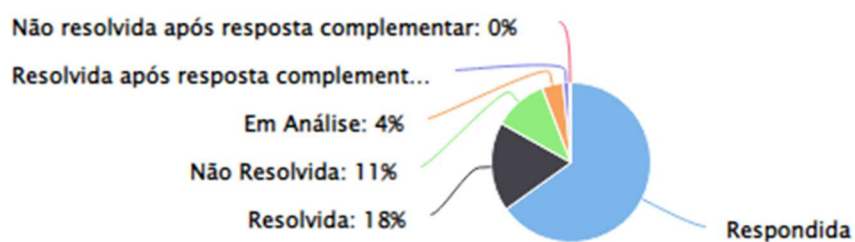


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO
DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



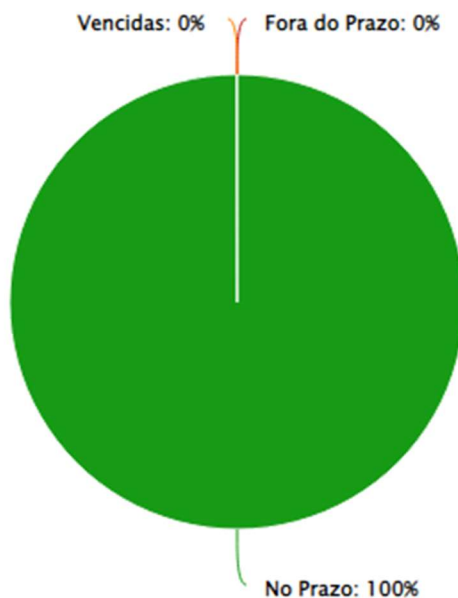
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



7

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

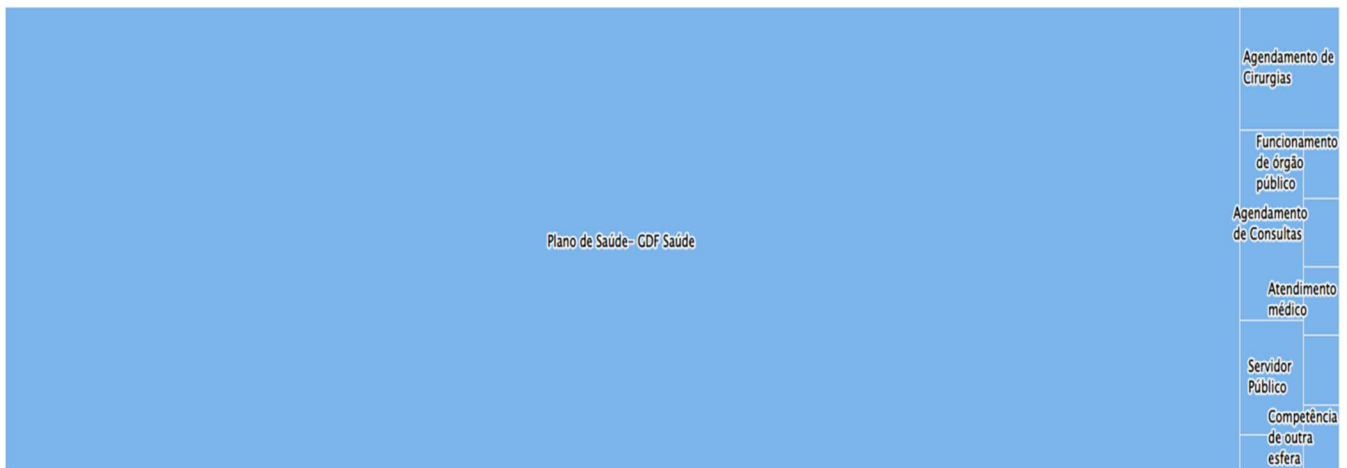


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO
DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA

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	05
Servidor Público	03
Agendamento de Cirurgias	05
Funcionamento Orgão Publ.	01
Competência de outra Esfera	01
Atendimento Médico	01

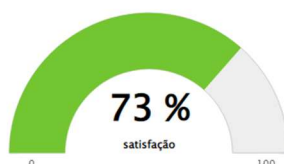
**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE/ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA**

01/07 a 30/09/2022

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de
Ouvidoria



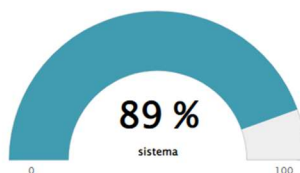
Índice de Recomendação



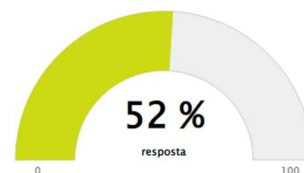
Satisfação com o Atendimento



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 Julho a Setembro de 2022 foram solicitados **07** (sete) 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