

JANEIRO A MARÇO DE 2022

BRASÍLIA - DF

Relatório da Ouvidoria 1º trimestre de 2022



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

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 Interino

Ney Ferraz Junior

Ouvidora

Lucivane dos Santos

Diagramação

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

Sumário

Apresentação	04
Total de manifestações recebidas pela unidade Ouvidoria	05
Total de manifestações por evolução mensal	05
Total de manifestações por canais de entrada	06
Total de manifestações por classificação	06
Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria do órgão	07
Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão	08
Índice de resolatividade e índice de satisfação com o serviço de ouvidoria de 01/01 a 31/03/2022	08
Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão, assim como a situação do pedido	09

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 1º 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 01/01/2022 a 31/03/2022, 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 esse trimestre foi cheio de desafios, pois mudamos a sede do nosso Instituto, e como toda mudança é bem desafiadora, estamos cheios de energia para entregar um serviço de qualidade ao nosso beneficiário.

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

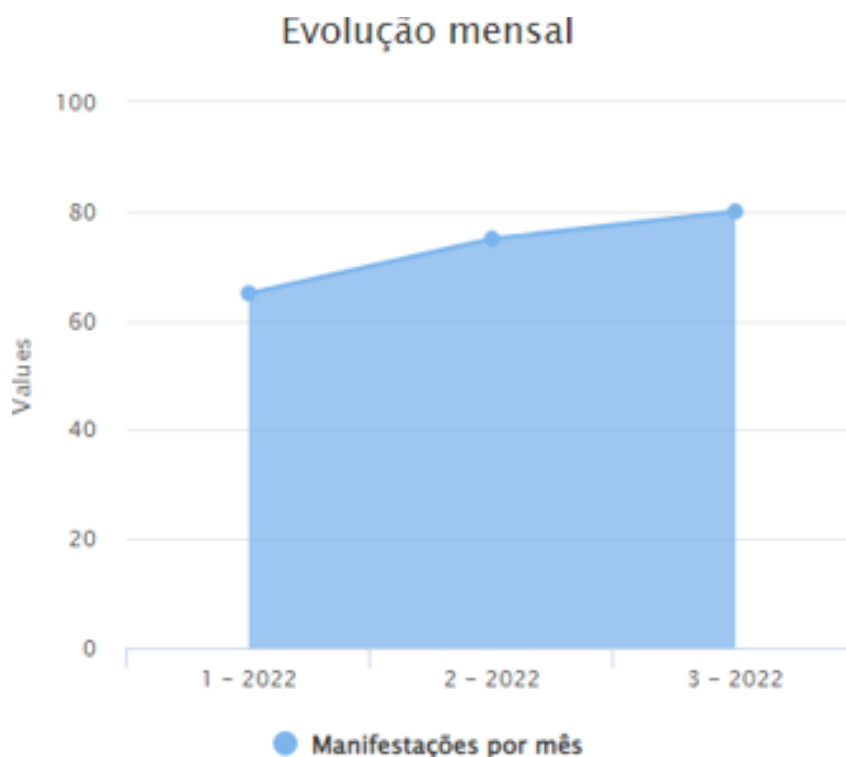
Total de manifestações recebidas pela unidade ouvidoria

5

Finalizamos o 1º Trimestre deste ano com 220 manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

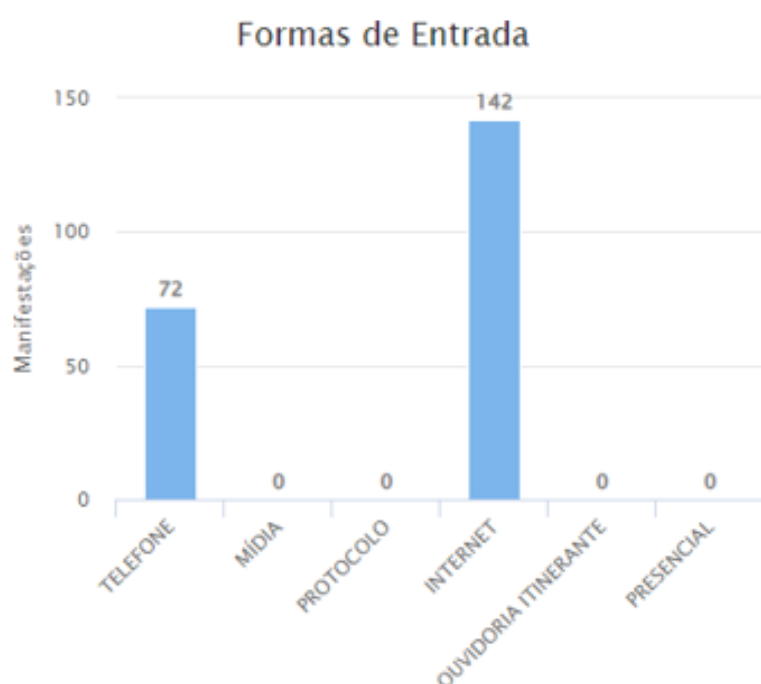
MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2022	
JANEIRO	65
FEVEREIRO	75
MARÇO	80
TOTAL	220

Total de manifestações por evolução mensal

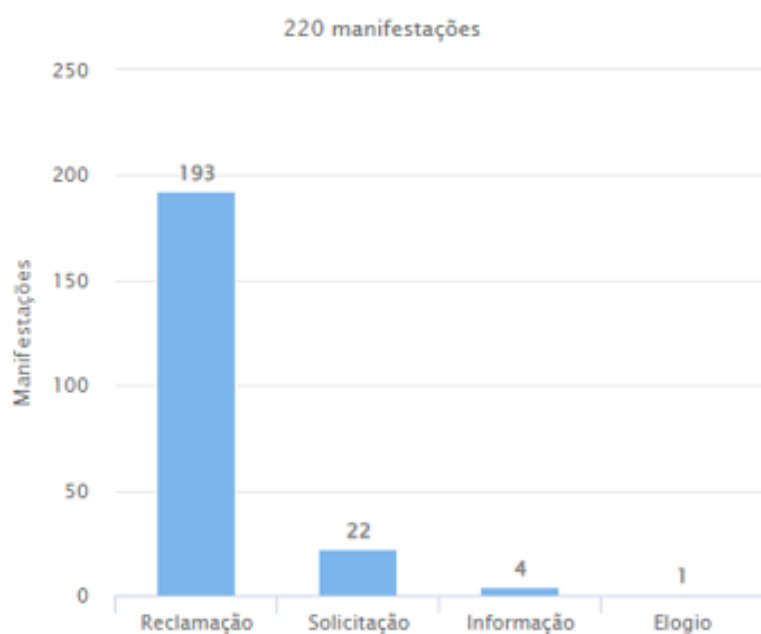


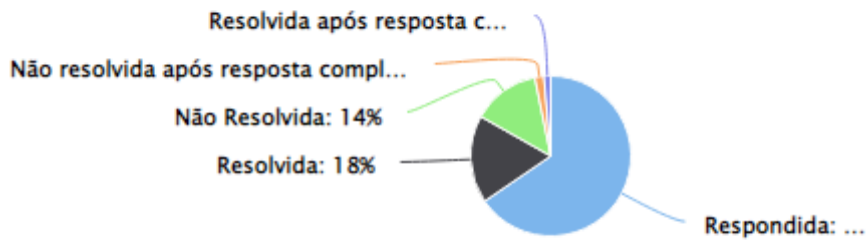
Total de manifestações por canais de entrada

6

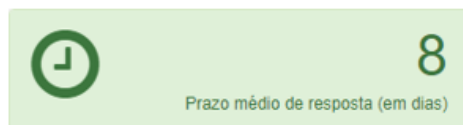


Total de manifestações por classificação

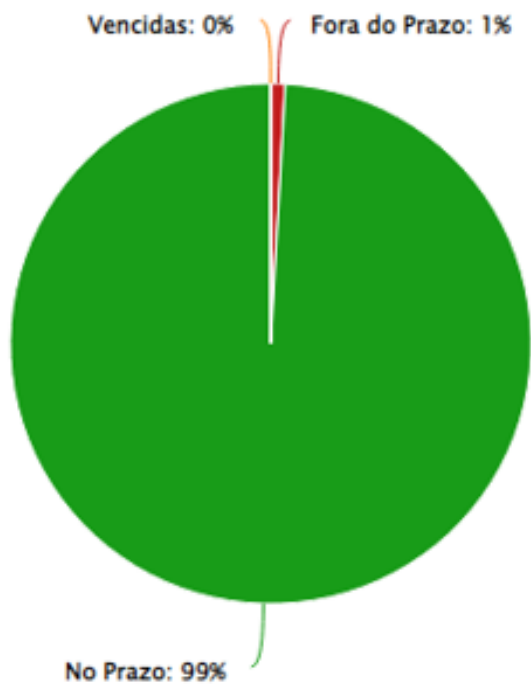




Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria do órgão



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



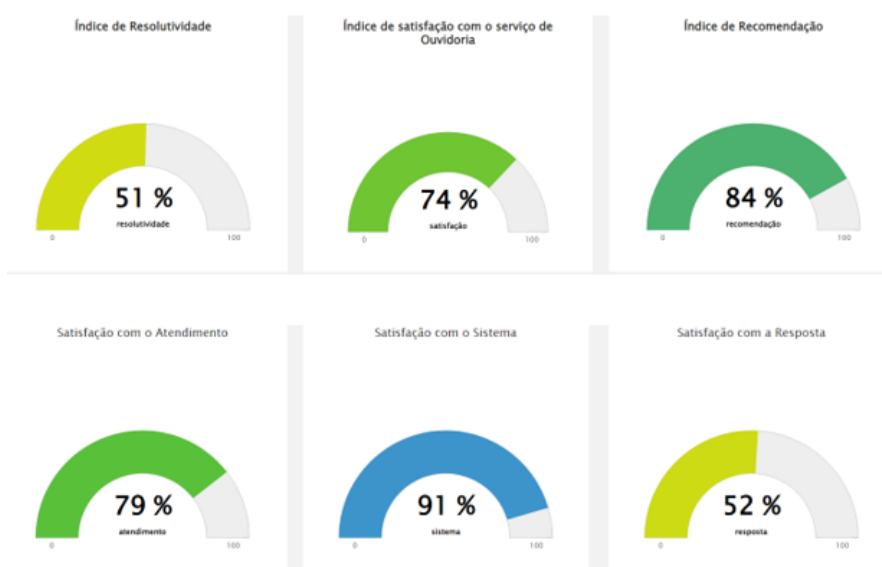
Ranking de assuntos mais recorrentes e demandados do órgão

8



Plano de Saúde GDF-Saúde	792
Agilidade de Processo	04
Agendamento de Consultas	13
Servidor Público	29
Agendamento de Cirurgias	08
Atendimento Médico	10

Índice de resolatividade e índice de satisfação com o serviço de ouvidoria de 01/01 a 31/03/2022



Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão, assim como a situação do pedido

No período de janeiro a março de 2022 foram solicitados 03 (três) pedidos de informações e que foram devidamente respondidas dentro do prazo.

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 são oferecidos atendimentos presenciais 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



Instituto de Assistência
à Saúde dos Servidores
do Distrito Federal

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**