



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

---

**RELATÓRIO**  
**3º TRIMESTRE 2021**  
**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 30/09/2021**

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 3º Trimestre de 2021**, 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 **01/07/2021 a 30/09/2021**, 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. Apresentaremos ainda dados sobre projetos desenvolvidos, capacitações realizadas etc., dentre outras informações do período compreendido.

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.

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

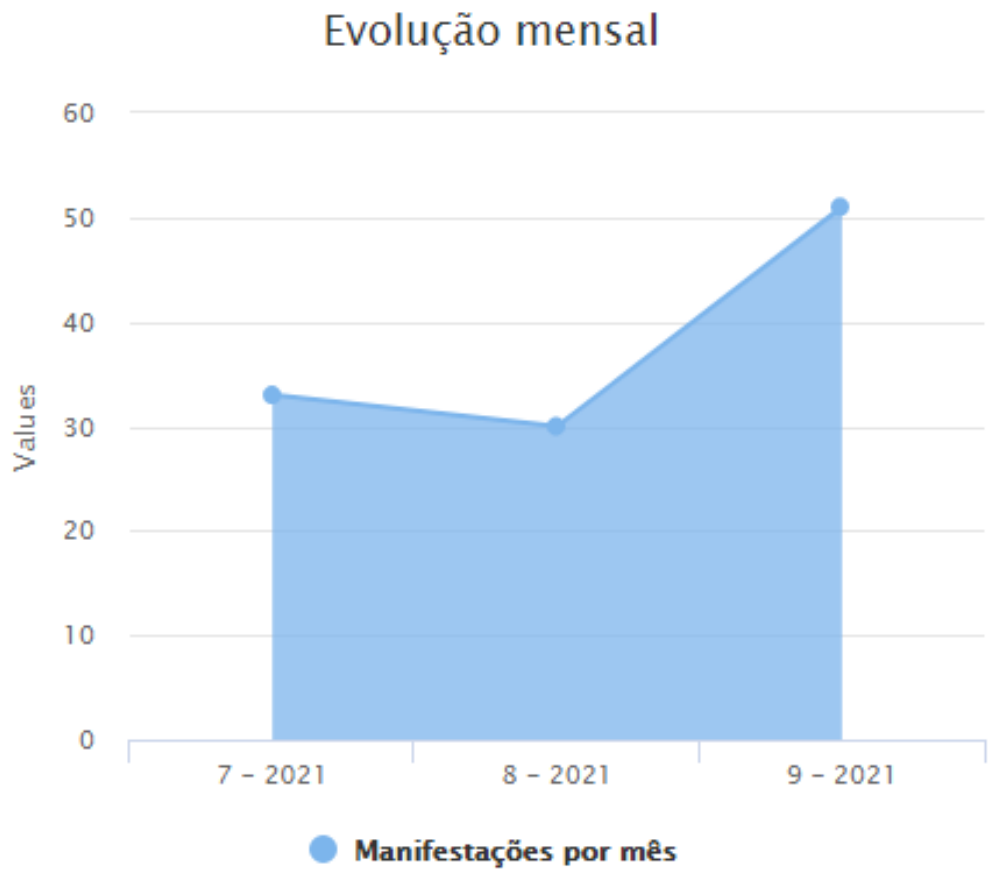
---

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA**

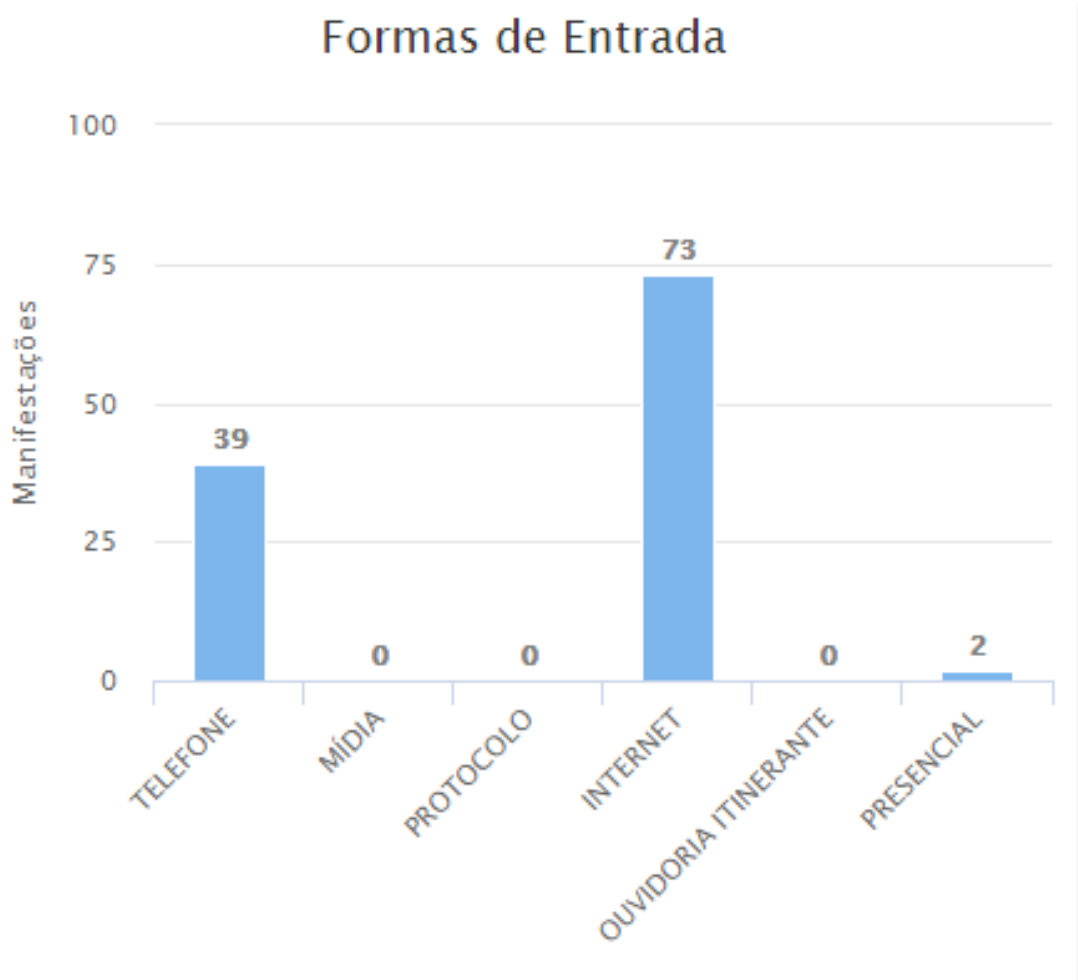
Finalizamos o 3º Trimestre deste ano com **114** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2021	
JULHO	33
AGOSTO	30
SETEMBRO	51
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

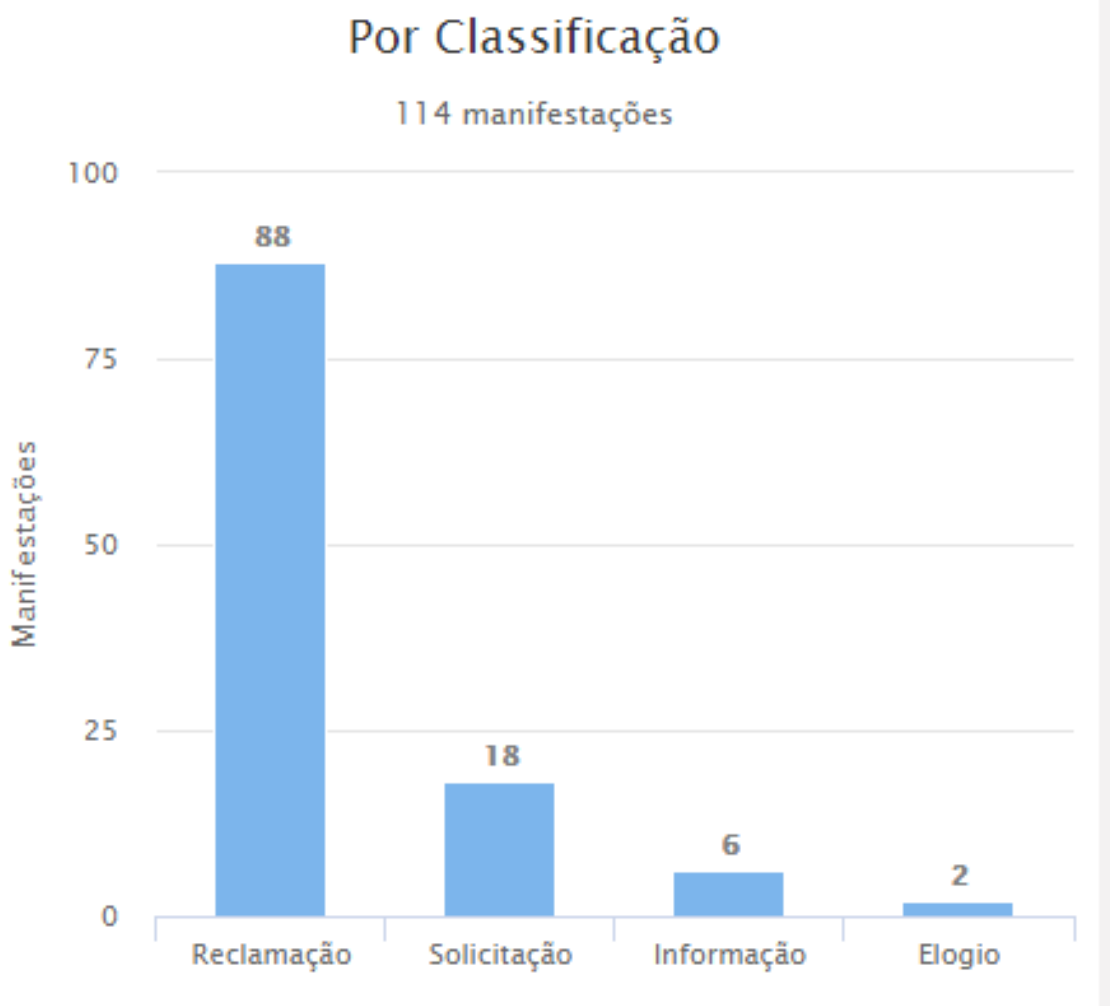
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUIDORIA**



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

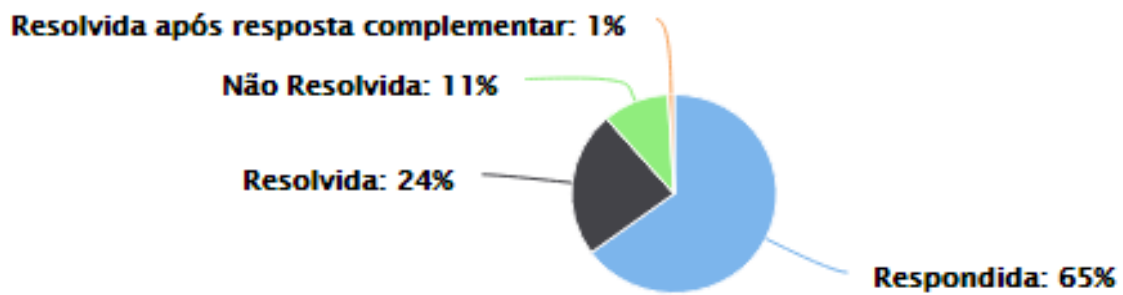


### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



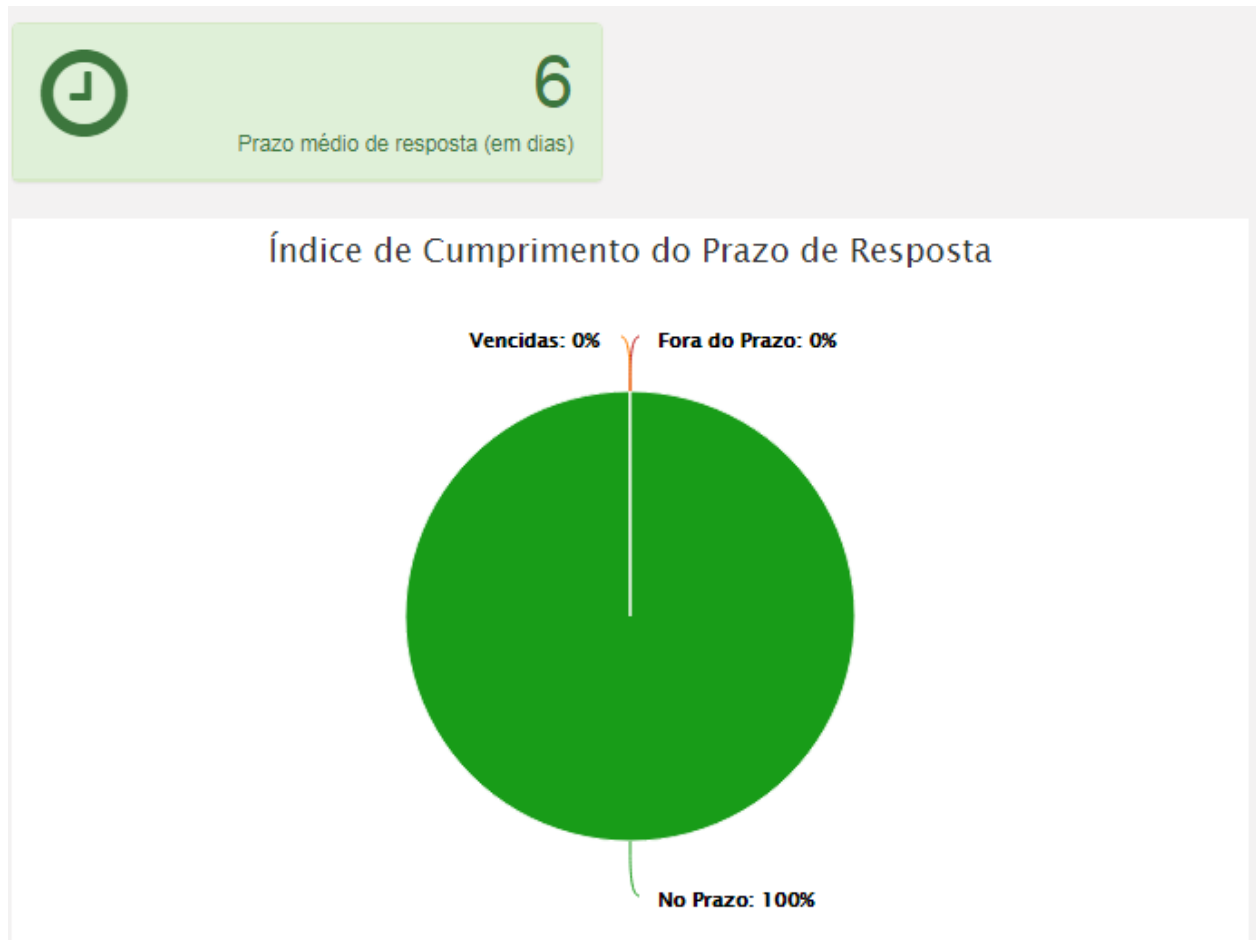
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO**  
**DISTRITO FEDERAL**  
**OUVIDORIA**

---





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



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

---

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



Plano de Saúde GDF-Saúde	337
Agendamento de Consultas	10
Site Governamental	08
Agendamento de Cirurgia	03
Servidor Público	26
Plano de Utilização	04
Atendimento Médico	04

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

01/07 a 30/09

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 2021 foram solicitados **04** (quatro) 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



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

**OUVIDORIA**

---