



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

RELATÓRIO
4º TRIMESTRE 2021
OUVIDORIA – INAS/DF



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

Brasília - DF
Período de 01/10/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha
Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins
Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca
Presidente Interino – Ney Ferraz Junior
Ouvidora – INAS: Lucivane Dos Santos



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

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 4º 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 **01/10/2021 a 31/12/2021**, 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 conseqüente 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
OUIDORIA

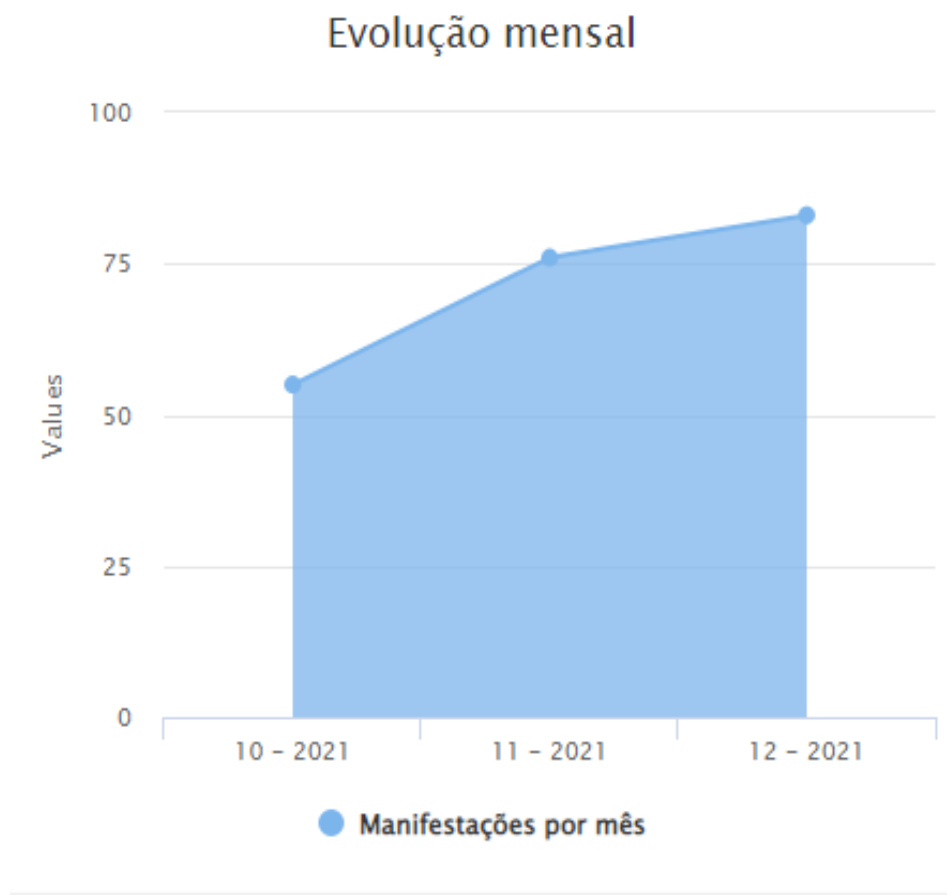
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUIDORIA

Finalizamos o 4º Trimestre deste ano com **214** manifestações registradas no período, distribuídas conforme a tabela abaixo:

MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE 2021	
OUTUBRO	55
NOVEMBRO	76
DEZEMBRO	83
TOTAL	214



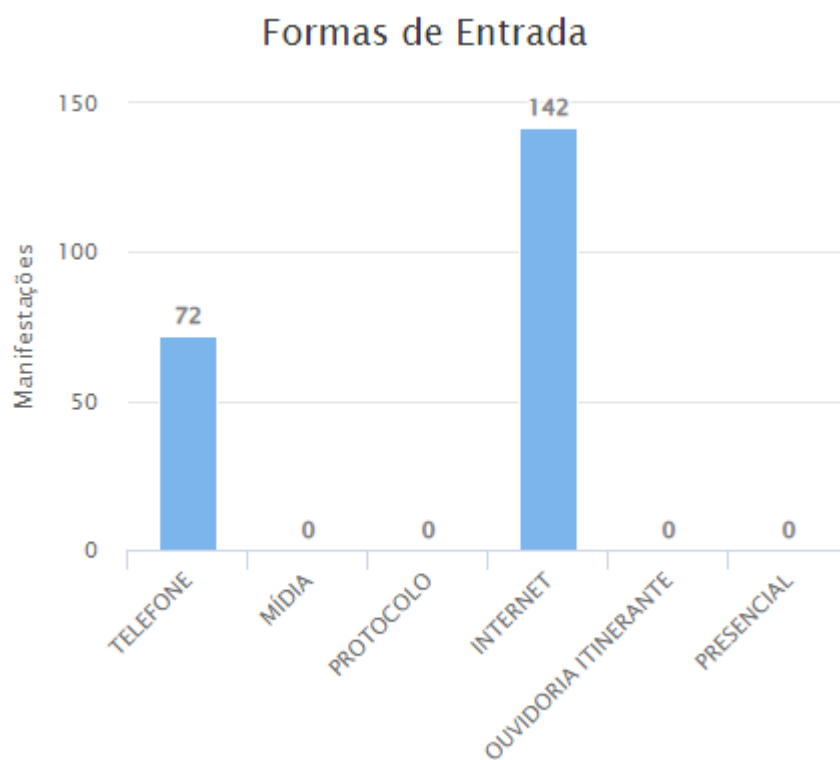
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA





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

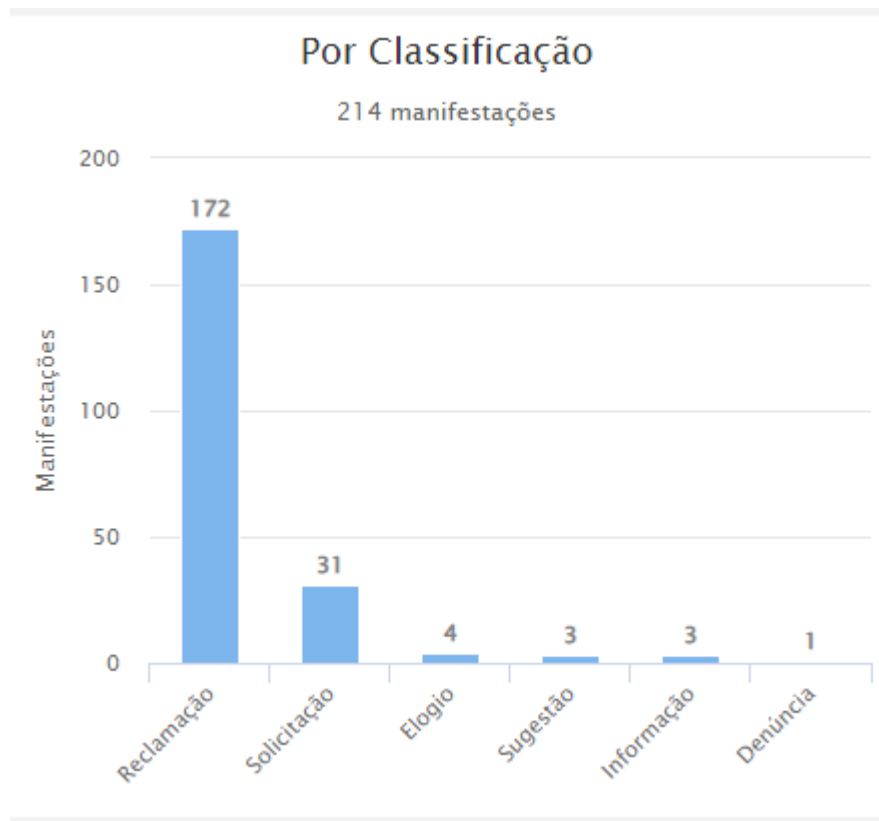
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA





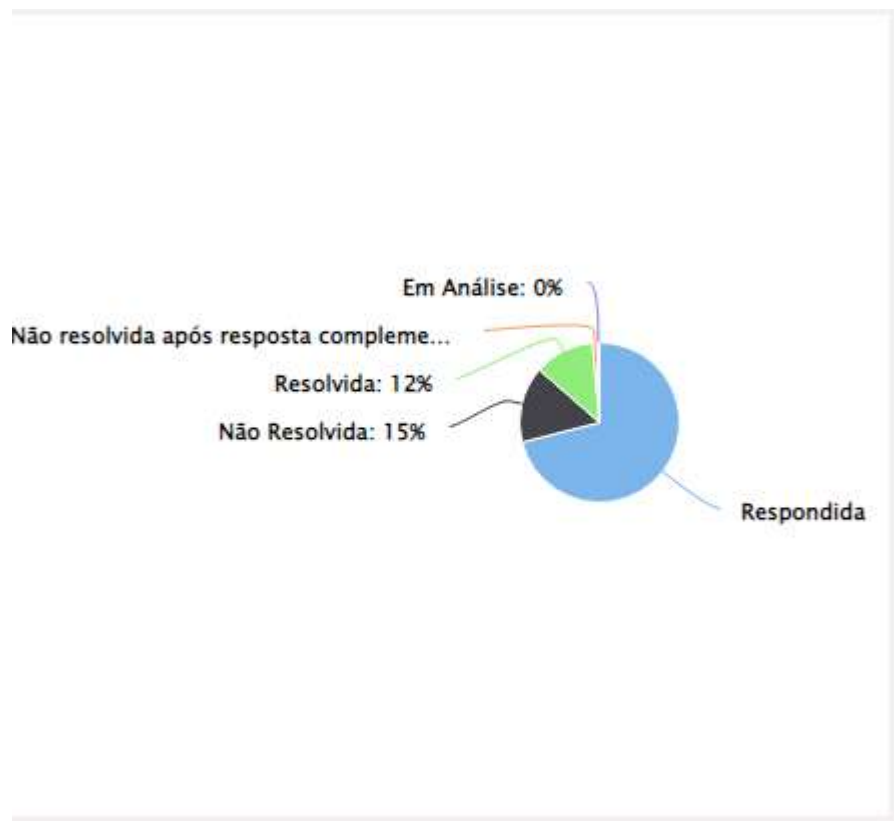
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL
OUIDORIA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





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





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

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



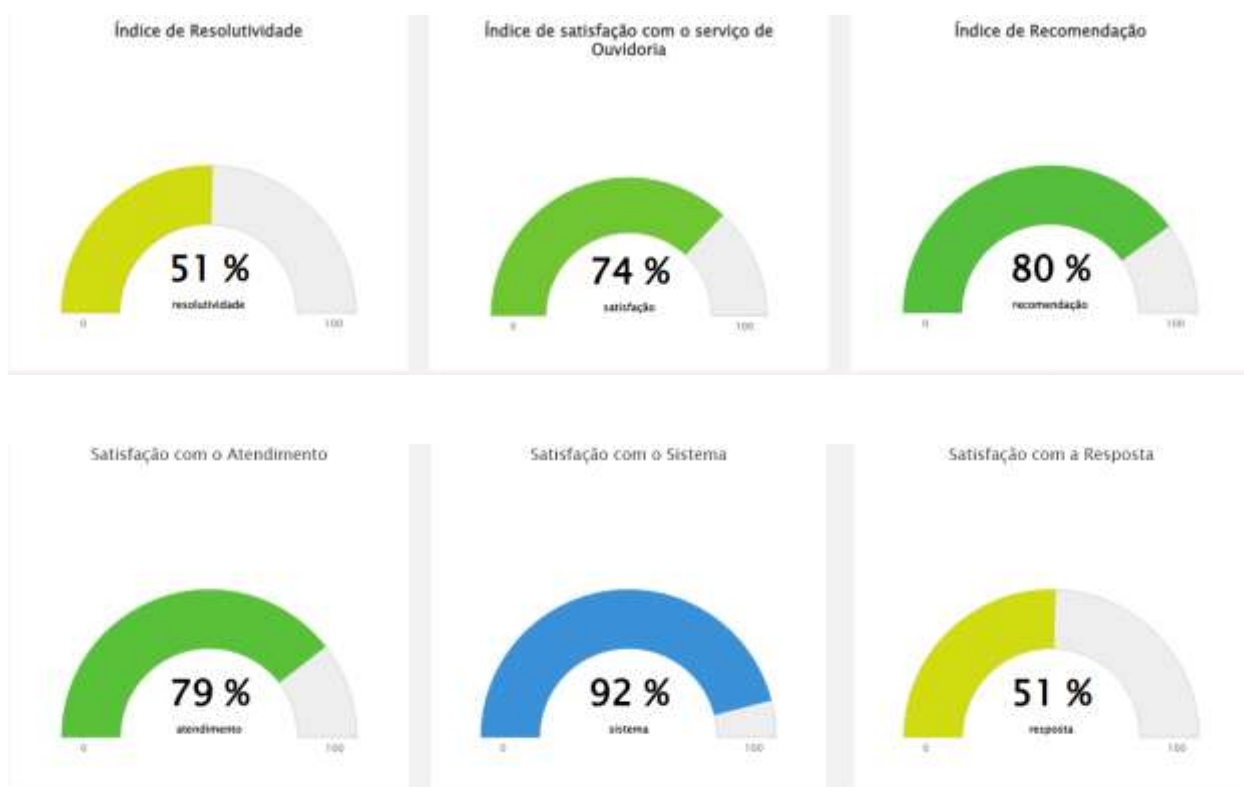
Plano de Saúde GDF-Saúde	467
Site Governamental	08
Agendamento de Cirurgia	03
Servidor Público	28
Plano de Utilização	04
Serviços Prestados p Emp. Conv. GDF	03



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

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

01/10 a 31/12





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

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



No período de outubro a dezembro de 2021 foram solicitados **03** (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