

equilíbrio financeiro tem sido alcançado através de suplementações, muitas vezes intempestivas e das medidas acima mencionadas.

#### **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE:**

Os itens 'Canais de acesso do cidadão', 'Carta de Serviços ao Cidadão' e 'Mecanismos de Transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade' serão informados junto com o RGF da corporação uma vez que essas ações são de controle e responsabilidade do CBMDF como um todo.

##### Aferição do Grau de Satisfação dos cidadãos-usuários

Apesar de não serem exclusivos desta Diretoria de Saúde, existem canais de acesso ao usuário do sistema de saúde, por meio da página do CBMDF, para fins de solicitações, reclamações, sanar dúvidas sobre a aplicação do sistema de saúde, denúncias, entre outras demandas, com o fim de identificar os eventuais pontos fracos, fortalecê-los, assim como potencializar os pontos fortes, de maneira a atingir uma prestação de serviço ao usuário do sistema de saúde do CBMDF em nível de excelência.

A Assistência Médica do CBMDF conta com um canal de pesquisa por e-mail automático, logo após uma consulta médica realizada na Policlínica Médica, com o intuito de verificar a percepção do usuário sobre o serviço de saúde prestado.

Os dados abaixo revelam o resultado da pesquisa realizada durante o ano de 2020, dentro dos quesitos descritos.

Conforme se observa na tabela abaixo, foi atingido o percentual de 93,97% como satisfação geral do atendimento. Os resultados das pesquisas realizadas, assim como as demandas e reclamações consolidam subsídios para a tomada de decisão dos gestores da Diretoria de Saúde.

O serviço de ouvidoria é realizado pela Ouvidoria do CBMDF, não dispondo a DISAU de uma ouvidoria própria. Mesmo assim, as demandas chegam ao conhecimento do Diretor de Saúde para que eventuais desvios sejam corrigidos em tempo hábil.

QUESTIONÁRIO RESPONDIDO VIA INTERNET - 2020	NÃO OPINOU	REPROVOU	REGULAR	BOM	ÓTIMO	BOM+ÓTIMO
1 - Marcação da sua consulta, qual nota?	163 (5.1%)	260 (8.13%)	262 (8.19%)	609 (19.04%)	1904 (59.54%)	78,58%
2 - Opções de especialidades médicas.	233 (7.29%)	113 (3.53%)	230 (7.19%)	851 (26.61%)	1771 (55.38%)	86,15%
3 - Atendimento dos médicos, interesse, respeito,etc.	45 (1.41%)	51 (1.59%)	36 (1.13%)	201 (6.29%)	2865 (89.59%)	95,88%
4 - Atendimento da recepção, cordialidade, respeito...	153 (4.78%)	58 (1.81%)	68 (2.13%)	369 (11.54%)	2550 (79.74%)	91,28%
5 - Qualidade das Instalações, banheiro, consultório, etc.	284 (8.88%)	31 (0.97%)	65 (2.03%)	494 (15.45%)	2324 (72.67%)	88,12%
6 - Limpeza e higiene dos ambientes, banheiro, consultório...	285 (8.91%)	27 (0.84%)	52 (1.63%)	415 (12.98%)	2419 (75.64%)	88,62%
7 - Grau de satisfação geral do atendimento.	53 (1.66%)	62 (1.94%)	78 (2.44%)	479 (14.98%)	2526 (78.99%)	93,97%
Questionário respondido no ano de 2020.						

Fonte: DISAU/CBMDF

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos serviços e instalações

A utilização das instalações da POMED depende da marcação de consultas online mediante a disponibilidade de vagas, além da Seção de Marcação de Consultas, caso o usuário prefira fazer isso pessoalmente.

O site é <http://pomed.cbm.df.gov.br/sistemas/diretoriadesaude/novo/index.php?parte=login&pag=2>.

A DISAU também disponibiliza, no portal do CBMDF: <https://www.cbm.df.gov.br/>, na Aba “Saúde”, um amplo canal que dá acesso, após o usuário devidamente logado: