



# **RELATÓRIO 3º TRIMESTRE**

# 2023

JULHO-AGOSTO-SETEMBRO

**COMPLEXO REGULADOR DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

# Introdução

**A Ouvidoria do CRDF é responsável pelas tratativas das manifestações recebidas relacionadas à Regulação de Consultas, Exames, Cirurgias, Unidades de Tratamento Intensivo(UTIs), Leitos Gerais, Tratamento Fora do Domicílio(TFD), Terapia Renal Substitutiva(TRS), Central de Transplantes, Transporte Sanitário e SAMU.**

**A SES/DF criou o Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF) por meio do Decreto nº 38.488, de 13 de setembro de 2017. O objetivo do CRDF é regular o acesso do usuário aos serviços do SUS, o que significa prover, a partir da identificação da necessidade desse usuário, os recursos necessários para a assistência à sua saúde no tempo oportuno.**

## Apresentação

**Este terceiro relatório trimestral de ouvidoria apresenta o quantitativo de manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2023, os desdobramentos dos assuntos mais demandados assim como, os índices de resolutividade; cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela ouvidoria no citado período.**

**Será apresentado também, de forma objetiva a visão crítica da equipe de Ouvidoria em relação aos atendimentos realizados.**

**Tabela 1: Assuntos mais demandados e seus direcionamentos no 3º Trimestre de 2023**

<b>ASSUNTO</b>	<b>QNT</b>	<b>RESOLVIDA</b>	<b>NÃO RESOLVIDA</b>	<b>NO PRAZO</b>	<b>FORA DO PRAZO</b>	<b>RESOLUTIVIDADE</b>
<b>AGENDAMENTO DE CONSULTAS</b>	700	31	84	700	0	26%
<b>AGENDAMENTO DE EXAMES</b>	740	32	104	740	0	22%
<b>AGENDAMENTO DE CIRURGIAS</b>	758	51	95	758	0	34%
<b>TOTAL</b>	<b>2.198</b>	<b>114</b>	<b>283</b>	<b>1198</b>	<b>0</b>	<b>28%</b>

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

**Tabela 2: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de consultas do 3º trimestre/2023**

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
Demora no agendamento de consulta com ortopedista	Consulta em ortopedia- coluna	Explicado a grande demanda existente para essa especialidade	sim	639 dias	amarelo	sim
Solicitação informação sobre estimativa de agendamento de consulta	Consulta em Oncologia Clínica	Informada a data que estão sendo chamados os paciente para essa especialidade	sim	80 dias	verde	sim
Solicitação de informação sobre o agendamento da consulta	Consulta em Oncologia Clínica	Informado que a consulta já estava agendada e enviado o formulário de direcionamento	sim	33 dias	vermelho	sim
Foi informada sobre o agendamento da consulta no mesmo dia e não dava tempo de se deslocar e, solicita o reagendamento	Consulta em Cardiologia - Valvulopatia	Acatada a solicitação e a consulta foi reinserida pela CERA e reagendada	sim	8 dias	vermelho	sim
Não foi informado sobre a data da consulta e solicita novo agendamento com urgência	Consulta em Radioterapia	Acatada a solicitação pela CERA e a consulta reagendada com prioridade	sim	12 dias	vermelho	sim
Solicita alteração da classificação de risco	Consulta em Radioterapia	Após análise do pleito, a classificação de risco foi mantida em VERDE	sim	10 dias	vermelho	sim
Solicita prioridade de agendamento pelo fato de ser idoso	Consulta em Oftalmologia - Catarata - Pré - Operatorio	Solicitação não acatada e informado os critérios utilizados pela regulação para para agendamento	sim	4 dias	amarelo	sim
Questionado os motivos pelos quais a consulta foi negada por 2 vezes	Consulta em Ginecologia - Endometriose profunda	Informados os motivos da negativa e que o fluxo correto é passar primeiramente pela Consulta em ginecologia - Endometriose - Dor pélvica	sim	12 dias	amarelo	não
Não foi informado sobre a data da consulta e solicita novo agendamento com urgência	Consulta em Otorrinolaringologia - Geral	Consulta reagendada	sim	13 dias	vermelho	sim
Questiona a alteração da classificação de risco	Consulta em Oncologia Clínica	Informado os critérios utilizados pelo médico regulador para alteração da classificação de risco	sim	2 dias	amarelo	sim

**Tabela 3: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de exames do 3º trimestre/2023**

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
cidadão perdeu o exame devido falta de informação sobre a data do agendamento	POTENCIAL EVOCADO AUDITIVO BERA – ACIMA DE 5 ANOS	Exame reagendado	sim	35 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre o exame MANOMETRIA ANORRETAL, que não está sendo realizado no HBDF	MANOMETRIA ANORRETAL	Solicitado manifestação da SES/SAIS, que informou que o HBDF deverá providenciar a compra de novo equipamento	SIM	Não é regulado	-	sim
Reclamação que exame foi solicitado equivocadamente pois não pode fazer exame com contraste	RM DE VIAS BILIARES ADULTO S/CONTRASTE S/SEDACAO	Exame solicitado equivocadamente, foi NEGADO e mantido somente o exame solicitado corretamente	SIM	32 dias	amarelo	sim
Exame autorizado não foi avisado para paciente.	PAQUIMETRIA ULTRASSONICA	Reagendamento do exame.	SIM	88 dias	vermelho	sim
03 exames autorizado não foi avisado para paciente.	TC ADULTO C/CONTRASTE S/SEDACAO	Exames reagendados pela CERA(Central de Regulação Ambulatorial)	NÃO	434 dias	vermelho	sim
Reclamação sobre o extravio de laudo de biópsia pela CRT	LAUDO DE BIÓPSIA DE MAMA	CRT entrou em contato com a cidadã que estava com o cadastro desatualizado. Laudo não havia sido extraviado.	NÃO	49 dias	-	sim
Solicitação de priorização no agendamento de exames e consulta baseado no estatuto do idoso	HOLTER 24 HORAS,ECOCARDIOGRAFIA e CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - CATARATA - PRE-OPERATORIO,	Informado sobre os critérios que são utilizados pela regulação para os agendamentos. Consulta e ecografia já foram agendados e Holter continua aguardando agendamento	sim	270 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre a demora no agendamento dos exames	02 TOMOGRAFIAS COM CONTRASTE	Informado que os exames continuam aguardando disponibilidade de vagas para agendamento	sim	332 dias	amarelo	sim
Exame autorizado não foi avisado ao cidadão	RM DE SELA TURCICA ADULTO C/CONTRASTE S/SEDACAO	Solicitado análise do caso pela CERA(Central de Regulação Ambulatorial). Unidade solicitante reinseriu o exame que foi reagendado	sim	240 dias	amarelo	sim
Solicitação de informações sobre a lista de espera para exame	ANGIOTOMOGRAFIA	Informação da fila de espera. Complementarmente, notificamos que as marcações ocorrem por prioridade dos pacientes em espera, ordem cronológica de inserção e vagas disponíveis pelas unidades executantes.	sim	6 dias	vermelho	sim
Demora para realização de exame .	ELETROCARDIOGRAMA	Encaminhado via SEI ao HRAN para informações pois é regulado em panorama 1	sim	515 dias	amarelo	sim

**Tabela 4: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento cirurgias do 3º trimestre/2023**

Assunto	Especialidade	Justificativa da área técnica (resumido)	Tem registro no SISREG (SIM/NÃO)	Quantos dias o cidadão aguarda ou aguardou o atendimento	Classificação de risco do atendimento	Primeiro registro do cidadão sobre o assunto? (Sim/não)
Cirurgia autorizada mas não realizada dentro do mês vigente	CE - TIREOIDECTOMIA TOTAL EM ONCOLOGIA	Após envio da manifestação para a CERCE( Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia que foi realizada em julho/2023.	sim	60 dias	amarelo	sim
Reclamação pela da demora para o reagendamento da cirurgia	- NEFRECTOMIA PARCIAL EM ONCOLOGIA	Cirurgia reagendada para Outubro/2023	sim	388 dias	vermelho	sim
Solicitação de posição da lista de espera para cirurgia	PROSTATOVESICULECTOMIA RADICAL EM ONCOLOGIA 0	Informado a situação da lista de espera para a cirurgia,	sim	46 dias	-	sim
Reclama da demora para reagendar procedimento cirúrgico .	COLPOPERINEOPLASTIA ANTERIOR E POSTERIOR	CERCE ( Central de Regulação de Cirurgias Eletivas) responde via SEI que unidade executante informou que " Não conseguiu contato com o paciente", no primeiro agendamento e que aguarda liberação de vagas para novo agendamento, e está como uma das prioridades.	sim	402 dias	amarelo	sim
Reclama da demora para agendar procedimento cirúrgico .	ORQUIECTOMIA SUBCAPSULAR BILATERAL	Procedimento cirúrgico agendado para julho /2023	sim	45 dias	amarelo	sim
Reclamação da demora para procedimento cirúrgico.	CE - RESSECCAO DE TUMOR GLOMICO EM ONCOLOGIA	Considerando as solicitações com classificação de risco VERDE - prioridade 2, mesma classificação da solicitação da parte autora, informamos que estão sendo agendadas solicitações inseridas em 15/09/2021.	sim	2 DIAS	verde	sim
Reclamação da demora para agendar procedimento cirúrgico.	CE - TUBO DE DRENAGEM PARA GLAUCOMA	Cirurgia agendada anteriormente e não realizada devido falta de material. Cidadão continua aguardando a cirurgia	sim	210 dias	vermelho	sim
Reclamação da demora para agendar procedimento cirúrgico.	SEPTOPLASTIA PARA CORREÇÃO DE DESVIO	Informado à cidadã que o procedimento cirúrgico continua aguardando agendamento e informado a situação de geral da lista de regulação para CIRURGIA PLÁSTICA CRANIOFACIAL	sim	40 dias	vermelho	sim
Cirurgia autorizada mas não realizada dentro do mês vigente	HISTERECTOMIA TOTA	Solicitado ao HMIB a reinserção da solicitação no SISREG, Após a reinserção, procedimento foi reagendado para outubro/2023	sim	89 dias	vermelho	sim
Reclamação da demora por reagendamento de procedimento cirúrgico.	COLOCISTECTOMIA VIDEOLAPAROSCÓPIA	Solicitado via SEI que o HRAN reinserisse nova solicitação para que o agendamento pudesse ocorrer. Feita a reinserção e a cirurgia foi agendada para outubro/2023	sim	240 dias	amarelo	sim

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>; SISREG; ParticipaDF e SEI Controle interno-Ouvidoria/CRDF

# Avaliação da equipe de Ouvidoria do CRDF

## PONTOS POSITIVOS:

- Engajamento da equipe com as Centrais (áreas técnicas)
- A análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.
- Alta produtividade da equipe.
- Tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários inclusive por meio de contato telefônico.

## PONTOS NEGATIVOS:

- Neste 3º trimestre, a falta de RH e a alta demanda de manifestação sobrecarregaram a equipe e dificultaram o trabalho da gestão no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados

## INDICADORES

### 1- Resolutividade: Comparativo de julho a setembro (2022 x 2023)

2022		2023		
Período	3º trimestre	Período	3º trimestre	Varição
Quantidade manifestação	1730	Quantidade manifestação	2415	39,59% ↑
Percentual resolutividade	34%	Percentual resolutividade	28%	17,65% ↓

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

#### Diagnóstico dos resultados apresentados:

O índice de resolutividade apresentou uma redução de 17,65%. Esse indicador representa a satisfação do cidadão com a resposta da área técnica e pode ser analisado como a demonstração do descontentamento do cidadão com a demora no agendamento de seu exame, consulta ou cirurgia. Não obstante, o cidadão espera, ao entrar em contato com a Ouvidoria, que terá sua solicitação mais brevemente atendida e, muitas vezes, resta frustrado ao receber a resposta de que, ainda, poderá aguardar por muito tempo para que seu agendamento ocorra.

## INDICADORES

### 2- Prazo de Resposta: Comparativo de julho a setembro (2022 x 2023)

2022		2023		
Período	3º trimestre	Período	3º trimestre	Varição
Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	0	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	2415	<b>0%</b>
Percentual manifestações respondidas fora do prazo	0	Percentual manifestações respondidas fora do prazo	0	<b>0%</b>
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS	2,4 dias	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	1,8	<b>25%</b> ↓

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

#### Diagnóstico dos resultados apresentados:

- O resultado apresentado mostrou-se positivo pois, apesar do aumento no registro de manifestações recebidas, de um ano para o outro no mesmo período e o déficit da carga horária existente, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo e houve redução do tempo médio para resposta definitiva do cidadão.
- Esse resultado é justificado pelo empenho da equipe trabalhando com produtividade individual além do estipulado pelo dimensionamento de pessoal, para que nenhuma resposta seja fornecida ao cidadão, fora do prazo.

## INDICADORES

### 3- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 3º trimestre			2023 - 3º trimestre			AUMENTO na Variação	
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	34%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	28%	17,65	↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	60%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	62%	3,3%	↑
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	80%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	75%	6,25%	↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	69%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	67%	2,89%	↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	78%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	78%	0%	
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	35%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	42%	17,1%	↑

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/satisfacao>

#### Diagnósticos dos resultados apresentados:

- **Diminuição no índice de resolubilidade:** Houve diminuição em 17,65% porém, há que se considerar que esse índice não foi diretamente proporcional ao aumento de 39,59 % de manifestações recebidas.
- **Índice de recomendação e índice de satisfação com o atendimento:** Houve diminuição porém, há que se analisar se o cidadão está com dificuldade de acessar o sistema uma vez que o índice de satisfação com o sistema manteve-se inalterado e, houve aumento no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria assim como a satisfação com a resposta dada ;

# CONCLUSÃO

As Ouvidorias são instâncias de participação e controle social, pois por meio delas os usuários podem manifestar-se a respeito do Estado, possibilitando seu aprimoramento.

Baseada nessa primícia, a ouvidoria do CRDF se empenha em atender ao cidadão com presteza, agilidade e qualidade nas respostas apresentadas, além de trabalhar para resolução dos problemas encontrados em parceria com as unidades finalísticas.

O acompanhamento e a análise dos resultados, apresentados no presente relatório, são necessários para se avaliar o desempenho do trabalho prestado, identificar a necessidade de aprimorar o que já está sendo realizado, bem como, viabilizar soluções para as dificuldades apontadas.

Colaboradores:  
Maria Helena Barros  
Nathália Dias  
Rogério Rossatto  
Sandra Maria de Sousa

# REFERENCIAL TEÓRICO

**Os dados fornecidos e publicados neste relatório, norteiam as competências das Ouvidorias do GDF e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do TCDF e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF capítulo 5. Esses documentos podem ser acessados nos links abaixo:**

**Decreto nº 38.488, de 13 de setembro de 2017.**

**Decreto 39.723 de 19 de março de 2019**

[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto\\_39723\\_19\\_03\\_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias;](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html#:~:text=Estabelece%20medidas%2C%20no%20%20C3%A2mbito%20no,Federal%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%A2ncias;)

**Lei Federal nº 13.460/2017:**

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

**LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020:**

[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei\\_6519\\_17\\_03\\_2020.html;](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/4117b98b4d184d4b9380d5ae39197a7b/Lei_6519_17_03_2020.html)

**Instrução Normativa nº 01 de 5 de maio de 2017**

[https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru\\_o\\_Normativa\\_1\\_05\\_05\\_2017.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html)

**Decisão TCDF 2.844/2021**

<https://etcdf.tc.df.gov.br?a=consultaETCDF&f=formPrincipal&nrproc=94&anoproc=2020;>

**Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, Capítulo 5, relatório trimestral -**

<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf>