



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

2023

ABRIL-MAIO-JUNHO

**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

O segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta o quantitativo de manifestações recebidas no segundo 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 2º Trimestre de 2023

ASSUNTO	QNT	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	634	48	109	634	0	31%
AGENDAMENTO DE EXAMES	638	25	73	638	0	25%
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	705	83	68	705	0	56%
TOTAL	1.977	156	250	1.977	0	39%

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

Tabela 2: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de consultas do 2º 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	Consulta no Centro de Orientação médico psocopedagógica - COMPP	Reagendamento da consulta, pois havia sido cancelada por ter sido marcada em dia de jogo da seleção brasileira	SIM	8 DIAS	VERMELHO	SIM
Pacientes orientados direcionados equivocadamente, ao CIOB para realização de consultas.	Consultas e exames nas unidades executantes	Abertura de processo para aviso e instrução de melhor informe aos cidadão sobre local de realização de suas solicitações.	NÃO	16 DIAS	-	SIM
Demora da mudança na classificação de risco	Consulta em Oftalmologia - Córnea	Alterada a classificação e marcada consulta.	SIM	11 DIAS	VERMELHO	SIM
Demora no agendamento	Consulta em Cardiologia - Pós - operatório	Este agendamento foi cancelado pela unidade executante. O correto encaminhamento a ser adotado pela unidade executante, antes de realizar o cancelamento da solicitação, seria entrar em contato com o CRDF para realizar uma transferência de agenda ou um reagendamento.	SIM	9 DIAS	AMARELO	NÃO
Reclama do tempo de espera para Consulta com NEUROPEDIATRIA	Neurologia pediátrica	CERA informa que, no momento, estão sendo autorizadas as solicitações dessa consulta inseridas em 22/12/2022 para a mesma prioridade clínica/classificação de risco.	SIM	3 DIAS	VERMELHO	SIM
Consulta foi marcada para o HUB e desmarcada sem motivo. Pede-se remarcação	Oncologia Clínica	Consulta reagendada	sim	10 dias	vermelha	sim
Consulta não avisada pelo HUB. Pede remarcação.	Dermatologia Geral	Consulta reagendada	sim	4 dias	amarela	sim
Consulta foi marcada para o HUB e desmarcada sem motivo. Pede-se remarcação	Oncologia clínica	Consulta reagendada	sim	12 dias	vermelha	não
Consulta não avisada pelo HUB. Pede remarcação.	Consulta em Radioterapia	Consulta reagendada	sim	13 dias	vermelha	sim
Demora na marcação de consulta.	Consulta em Cardiologia - Pós - operatório	Consulta reagendada	sim	2 dias	amarela	sim

Tabela 3: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de exames do 2º 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)
Equipamento de RM não coube paciente obesa	Ressonância Magnética	Exames remarcados para clínica que pudesse atender ao paciente.	SIM	13 DIAS	VERMELHA	NÃO
Reclama da classificação de risco	Densitometria óssea	Não foi possível a alteração da classificação de risco. Caso tenha tido agravamento dos sintomas deve ser avaliada pela unidade solicitante.	SIM	6 DIAS	AZUL	NÃO
Reclamação de exame realizado de forma divergente ao que foi solicitado por clínica contratada.	Ressonância Magnética	Reagendamento para outra unidade executante.	SIM	11 DIAS	AMARELA	NÃO
Reclamação de CANCELAMENTO no exame de RM pela Clínica Infinita conforme imagem abaixo e não há nova solicitação para esse exame	Ressonância Magnética	Reagendamento do exame.	SIM	9 DIAS	AMARELA	SIM
Todos os dias vários pacientes chegam ao CIOB encaminhados para realização de exames, sabendo que lá não há atendimento.	Atendimento nas unidades executantes	Abertura de processo para aviso e instrução de melhor informe aos cidadão sobre local de realização de suas solicitações.	NÃO	16 DIAS	-	SIM
Demora para realização do exame.com alteração de prioridade.	Colonoscopia	Pedido de retorno da paciente para resolução de solicitação que está DEVOLVID PARA QUE POSSA SER MARCADA.	SIM	12 DIAS	AMARELO/VERDE	SIM
Demora para realização do exame.	Angiotomografia	Exame já estava marcado para HUB, mas não foi realizado. HBDF inseriu nova solicitação mas no momento não há disponibilidade d evagas.	sim	10 dias	amarelo	SIM
Exame autorizado não foi avisado para paciente.	Tomografia	Remarcado.	sim	1 dia	vermelho	sim
Paciente compareceu para exame mas o aparelho estava quebrado.	Audiometria e Imitanciometria – 8 a 64 anos	Informamos que foi solicitado ao CEAL esclarecimentos acerca do atendimento, o qual nos confirmou o atendimento com documentações que comprovam o comparecimento do paciente com sua responsável, incluindo resultados dos exames realizados pelo mesmo, na devida data.	sim	7 dias	verde	SIM
Demora para realização de exame.	Ecocardiografia Bi-dimensional com doppler adulto	Após análise do médico regulador desta Central (CERA), a solicitação foi reclassificada como VERMELHO, devido ao quadro clínico relatado; Sendo agendado para INSTITUTO DE CARDIOLOGIA E TRANSPLANTES DO DISTRITO FEDERAL,	sim	6 dias	vermelho	sim
Demora para realização de exame.	Estudo eletrofisiológico terapêutico	Informação da fila de espera. Complementarmente, cientificamos que as marcações ocorrem por prioridade dos pacientes em espera, ordem cronológica de inserção e vagas disponíveis pelas unidades executantes.	sim	6 dias	amarelo	SIM

Tabela 4: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento cirurgias do 2º 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	Hernioplastia	Executante não realizou pois o pré-operatório estava pendente. Após resolução, a cirurgia foi realizada em abril/2023.	SIM	5 DIAS	AMARELA	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico de oftalmologia.	Tratamento cirúrgico de Pterígio	Paciente após ser avaliado na CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL deve ser inserido pela Policlínica, neste caso, em CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - PTERIGIO/CALAZIO - PRE-OPERATORIO, para posterior agendamento em unidade que execute o procedimento cirúrgico	SIM	3 DIAS	AMARELA	NÃO
Todos os dias vários pacientes chegam ao CIOB encaminhados para realização de exames, sabendo que lá não há atendimento.	Atendimento nas unidades executamntes	Abertura de processo para aviso e instrução de melhor informe aos cidadão sobre local de realização de suas solicitações.	NÃO	16 DIAS	-	SIM
Reclama da demora por procedimento cirúrgico .	Videolaparoscopia	Destacamos que, no momento, não há oferta de vagas à CERCE para o procedimento CE - VIDEOLAPAROSCOPIA, . Assim, a CERCE aguarda a liberação de vagas para o procedimento para nova autorização/agendamento da solicitação de cirurgia reinserida para a citada paciente.	SIM	11 DIAS	AMARELA	NÃO
Cirurgia autorizada mas não realizada dentro do mês vigente	Lobectomia pulmonar	Reautorização do procedimento para o mês seguinte.	SIM	4 DIAS	AMARELO	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico.	Hernioplastia incisional	A paciente já teve o procedimento autorizada por 4x mas não realizado pelo HRSAM. Sugerimos que a paciente procure a unidade para nova avaliação.	SIM	2 DIAS	AMARELO	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico.	Hernioplastia incisional	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	1 DIAS	VERDE	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico.	Fotocoagulação a laser	Reautorização do procedimento para o mês seguinte.	SIM	13 DIAS	VERMELHO	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico.	Embolização de Aneurisma Cerebral	Reautorização do procedimento para o mês seguinte.	SIM	4 DIAS	VERMELHO	NÃO
Reclama da demora por procedimento cirúrgico.	Biópsia de Próstata	Esclarecemos que estão sendo agendadas as solicitações de mesma prioridade (AMARELO) inseridas no mês julho/2019. Estando o paciente na fila de espera conforme dados descritos acima	SIM	11 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)
- Padrão nas respostas ampliado à equipe, evitando que seja dada resposta divergente ao mesmo cidadão sobre solicitações diferentes de mesmo assunto.
- Alta produtividade da equipe.
- Trato com o cidadão, buscando dirimir dúvidas por meio de contato telefônico.

PONTOS NEGATIVOS:

- Dificuldade para falar com o cidadão por telefone devido a alteração do número de contato
- Alta demanda de manifestações.
- Falta de RH.
- Sobrecarga da equipe.

INDICADORES

1- Resolutividade: Comparativo de abril a junho (2022 x 2023)

2022		2023		
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre	Varição
Quantidade manifestação	1.406	Quantidade manifestação	2.239	↑ 59,24
Percentual resolutividade	33%	Percentual resolutividade	39%	↑ 6%

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

- O resultado apresentado mostrou-se positivo, tendo em vista que apesar do aumento de 59,24 % no registro de manifestações, o percentual de resolutividade aumentou em 6%.
- Tal resultado pode ser justificado pelo bom relacionamento e comunicação da Ouvidoria com as Centrais Reguladoras que são as áreas técnicas, responsáveis pelas respostas às Manifestações, que se mostram proativas em ajudar a solucionar as demandas.
- Também pode-se citar o acesso dos Ouvidores em parceria com essas Centrais para agilizar e embasar as respostas dadas aos cidadãos.

INDICADORES

2- Prazo de Resposta: Comparativo de abril a junho (2022 x 2023)

2022		2023		
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre	Variação
Quantidade manifestação vencida	01	Quantidade manifestação vencida	0	↓ 100%
Percentual manifestação respondida fora do prazo	0,07%	Percentual manifestação respondida fora do prazo	0	↓ 100%
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS	10,5	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	2,0	↓ 76,19

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

- O resultado apresentado mostrou-se positivo, tendo em vista que apesar do aumento no registro de manifestações, de um ano para o outro no mesmo período, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo e o inclusive o tempo médio para resposta definitiva do cidadão reduziu de 10 dias para menos de 3 dias.
- Esse resultado é justificado pelo empenho da equipe e seriedade de todos os colaboradores, bem como o acesso dos Ouvidores em parceria com essas Centrais para agilizar e embasar as respostas dadas aos cidadãos.

INDICADORES

3- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 2º trimestre			2023 - 2º trimestre			AUMENTO na Variação
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	30%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	39%	9%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	56%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	72%	16%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	72%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	78%	6%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	65%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	81%	16%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	70%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	85%	15%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	33%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	51%	18%

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

Diagnósticos dos resultados apresentados:

Foi percebido um aumento no percentual de todos os indicadores que pode ser explicado pelos motivos abaixo elencados:

- à ampla divulgação do serviço de ouvidoria pela SES DF;
- à implantação do PARTICIPADF;
- à qualidade das respostas da Ouvidoria;
- ao contato direto com as áreas finalísticas;
- ao contato / feedback com os manifestantes por meio de ligações/whatsapp;
- aos valores compartilhados no trabalho em equipe: presteza, atenção, pontualidade, cordialidade e empatia.

CONCLUSÃO

Esta Ouvidoria se empenha em diariamente atender ao cidadão com presteza, agilidade e qualidade nas respostas, além de trabalhar para resolução dos problemas encontrados em parceria às unidades finalísticas.

Dessa forma, acompanhar os resultados desse trabalho, diariamente, é um meio de avaliar o desempenho desta Ouvidoria e aprimorar o que já está bom, 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;

Lei Federal nº 13.460/2017:

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

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>