



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

2023

OUTUBRO - NOVEMBRO e DEZEMBRO

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

Introdução

As Ouvidorias são instâncias de participação e controle social e por meio delas, o cidadão pode se manifestar sobre o estado, possibilitando o aprimoramento.

A Ouvidoria do CRDF é responsável pelas tratativas das dúvidas enviadas pelos cidadãos, através da plataforma Participa DF, 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 quarto relatório trimestral de ouvidoria apresenta o quantitativo de manifestações recebidas no quarto 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 4º Trimestre de 2023

ASSUNTO	QNT	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	RESOLUTIVIDADE
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	472	19	74	472	0	20%
AGENDAMENTO DE EXAMES	489	24	63	488	1	27%
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	542	39	66	542	0	39%
TOTAL	1503	82	203	1502	1	29%

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

Tabela 2: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de consultas do 4º 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)
Não compareceu à consulta agendada devido greve dos rodoviários e solicita reagendamento	CONSULTA EM MASTOLOGIA - GERAL	HBDF reinsere nova solicitação e CERA reagenda a consulta com prioridade	sim	45 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre o fluxo a ser seguido para consulta com cirurgia plástica	CONSULTA EM CIRURGIA PLASTICA - POS CIRURGIA BARIATRICA	Informado que os agendamentos ocorrem baseados nos protocolos das especialidade	sim	30 dias	amarelo	sim
Solicitação de informação sobre o agendamento da consulta	CONSULTA EM CIRURGIA PEDIATRICA - GERAL	Informado a situação da lista de espera para a especialidade	sim	545 dias	verde	sim
Não compareceu devido não ter sido informado sobre a data do agendamento e solicita novo agendamento com urgência	CONSULTA EM CARDIOLOGIA - INSUFICIENCIA CARDIACA	HBDF reinsere nova solicitação e CERA reagenda a consulta com prioridade	sim	23 dias	amarelo	sim
Não foi informado sobre a data da consulta e solicita novo agendamento com urgência	CONSULTA EM NEUROCIRURGIA - GERAL	CERA acatada a solicitação e a consulta foi reagendada com prioridade	sim	14 dias	amarelo	sim
Solicitação de informação sobre o agendamento da consulta	CONSULTA EM NEUROLOGIA PEDIATRICA	Informado a situação da lista de espera para a especialidade	sim	130 dias	amarelo	sim
Solicita prioridade de agendamento	CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - CATARATA - PRE-OPERATORIO	Solicitação não acatada e informado os critérios utilizados pela regulação para para agendamento	sim	240 dias	amarelo	sim
Solicitação de informação sobre o agendamento da consulta	CONSULTA EM ORTOPEdia - COLUNA	Informado a situação da lista de espera para a especialidade	sim	330 dias	verde	não
Solicitação de informação sobre o agendamento da consulta	CONSULTA EM CIRURGIA VASCULAR - DOENÇAS VENOSAS E LINFATICAS	Informado a situação da lista de espera para a especialidade	sim	86 dias	amarelo	sim
Questiona a demora no agendamento	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENCAO ESPECIALIZADA (EXCETO MEDICO)	Informado a situação da lista de espera para a especialidade	sim	190 dias	amarelo	sim

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

Tabela 3: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento de exames do 4º 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	MAMOGRAFIA BILATERAL PARA SCREENING (ROTINA)	Exame reagendado	sim	10 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre a falta de informações sobre o preparo para realizar o exame	TC C/ CONTRASTE	CERA solicita ao HMIB que atualize as informações que constam no SISREGIII sobre o preparo desse exame	sim	09 dias	-	sim
Questionamento o que motivou a alteração na classificação de risco de AMARELO para VERDE	COLONOSCOPIA	CERA solicita atualização de dados clínicos e mantém a classificação de risco VERDE	sim	170 dias	verde	sim
Exame autorizado e não realizado devido informação errada do local de realização do exame	PUNCAO DE MAMA POR AGULHA GROSSA (CORE BIOPSIA) GUIADA POR ULTRASSONOGRRAFIA	Exame reagendado com prioridade	sim	32 dias	vermelho	sim
exame autorizado não foi avisado para paciente.	TC DE PELVE OU BACIA ADULTO S/CONTRASTE S/SEDACAO	Exames reagendados pela CERA(Central de Regulação Ambulatorial)	sim	28 dias	AMARELO	sim
exame autorizado não foi avisado para paciente.	TC C/ CONTRASTE	Exames reagendados pela CERA(Central de Regulação Ambulatorial), com prioridade	sim	312 dias	-	sim
exame autorizado não foi avisado para paciente.	COLONOSCOPIA	Exame reagendado pela CERA(Central de Regulação Ambulatorial), com prioridade	sim	270 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre a demora no agendamento dos exames	RM DE JOELHO E ADULTO C/CONTRASTE S/SEDACAO	Informado a situação em se encontra a solicitação e que os exames continuam aguardando disponibilidade de vagas para agendamento	sim	78 dias	amarelo	sim
Reclamação sobre a demora no agendamento dos exames	ESTUDO ELETROFISIOLOGICO TERAPEUTICO	Informado a situação em se encontra a solicitação e que os exames continuam aguardando disponibilidade de vagas para agendamento	sim	170 dias	amarelo	sim
Solicitação de informações sobre a lista de espera para exame	ELETRONEUROMIOGRRAFIA - MEMBROS SUPERIORES (MSD/MSE)	Informado a situação em se encontra a solicitação e que os exames continuam aguardando disponibilidade de vagas para agendamento	sim	322 dias	amarelo	sim
Demora para realização de exame .	ANGIOTOMOGRAFIA	Informado a situação em se encontra a solicitação e que os exames continuam aguardando disponibilidade de vagas para agendamento	sim	292 dias	amarelo	sim

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

Tabela 4: Desdobramento de 10 manifestações relacionadas ao agendamento cirurgias do 4º 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 - PROSTATOVESICUOMIA RADICAL	Após envio da manifestação para a CERCE(Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia que foi realizada em novembro/2023.	sim	47 dias	amarelo	sim
Reclamação pela da demora para o reagendamento da cirurgia	CE - FECHAMENTO DE ENTEROSTOMIA	Informado a situação da lista de espera para a cirurgia,	sim	368 dias	amarelo	sim
Solicitação de urgência para agendamento da cirurgia	CE - BIOPSA DE FARINGE /RINOFARINGE	Informado a situação da lista de espera para a cirurgia,	sim	335 dias	vermelho	sim
Reclama da demora para reagendar procedimento cirúrgico .	CE - CORREÇÃO CIRÚRGICA DO ESTRABISMO (ATÉ 2 MÚSCULOS)	Após envio da manifestação para a CERCE(Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia para dezembro/2023.	sim	470 dias	amarelo	sim
Reclama da demora para ser inserida no SISREG para operar o segundo olho.	CE - FACOEMULSIFICACAO C/ IMPLANTE DE LENTE INTRA-OCULAR DOBRAVEL	Através de processo SEI, reclamação foi enviada à SES/SAIS/CATES/DUAEC/GESCIR e, solicitação foi inserida no SISREG e autorizada para janeiro/2024.	sim	24 dias	vermelho	sim
Cirurgia agendada e não realizada	CE - VASECTOMIA (GRUPO CE - UROLOGIA)	Após envio da manifestação para a CERCE(Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia para fevereiro/2024	sim	12 dias	amarelo	sim
Reclamação da demora para agendar procedimento cirúrgico.	CE - EMBOLIZAÇÃO DE ANEURISMA CEREBRAL MENOR QUE 1,5 CM COM COLO ESTREITO,	Informado a situação da lista de espera para a cirurgia,	sim	150 dias	amarelo	sim
Reclamação que compareceu no dia agendado foi informado que não havia agendamento naquele dia	CE - FISTULECTOMIA / FISTULOTOMIA ANAL	CERCE entra em contato coma Unidade executante que informou que tudo já havia sido esclarecido	sim	23 dias	amarelo	sim
Cirurgia autorizada várias vezes porém, não realizada	CE - COLECISTECTOMIA	Após envio da manifestação para a CERCE(Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia para fevereiro/2024.	sim	18 dias	amarelo	sim
Cirurgia agendada e não realizada	CE - URETROPLASTIA HETEROGENEA	Após envio da manifestação para a CERCE(Central de Regulação de Cirurgias Eletivas)houve a remarcação da cirurgia para fevereiro/2024.	não	270 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;
- Apoio do CRDF ao serviço desenvolvido na Ouvidoria propiciaram a liberação de TPD, nesse trimestre e a lotação de servidor a partir de janeiro de 2024;
- Tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários inclusive por meio de contato telefônico.

PONTOS NEGATIVOS:

- Neste 4º trimestre, a falta de RH e a alta demanda de manifestações sobrecarregaram a equipe e dificultaram o trabalho da gestão no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados

INDICADORES-Ok

1- Resolutividade: Comparativo de outubro a dezembro (2022 x 2023)

2022		2023		
Período	4º trimestre	Período	4º trimestre	Varição
Quantidade manifestação	1444	Quantidade manifestação	1503	4,08% ↑
Percentual resolutividade	33%	Percentual resolutividade	29%	12% ↓

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

O índice de resolutividade apresentou uma redução de 12%. 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.

INDICADORES

2- Prazo de Resposta: Comparativo de outubro a dezembro(2022 x 2023)

2022			2023		
Período	4º trimestre	%	Período	4º trimestre	%
Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	1.444	100%	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	1502	99,9%
Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0	0%	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	01	0,0067%
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS	2,7 dias	-	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	4,3 dias	-

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

- **O crescente número de manifestações comparadas ao mesmo período de 2022, reflete a maior utilização dessa ferramenta pelos cidadãos, que buscam seus direitos, apontam problemas e cobram soluções.**
- **O aumento no prazo médio para resposta, ocorreu devido ao aumento no número das manifestações recebidas associada à redução temporária de carga horária no período.**

INDICADORES

3- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022 - 4º trimestre			2023 - 4º trimestre			Varição
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	33%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	29%	12,1% ↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	63%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	64%	1,6% ↑
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	83%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	79%	4,8% ↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	78%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	76%	2,5% ↓
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	79%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%	5,1% ↑
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	31%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	34%	9,7% ↑

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

Diagnósticos dos resultados apresentados:

- **Diminuição no índice de resolubilidade:** A demora no agendamento de consultas, exames e cirurgias justificam a contínua redução nesse índice e esse resultado deve ser visto como uma ferramenta importante para a tomada de decisões dos Gestores.
- **A satisfação com os serviço de Ouvidoria, com o Sistema utilizado e com a resposta dada foram positivos e podemos relacionar esse resultado ao engajamento da equipe em melhorar a qualidade das respostas**
- **Apesar da positividade nesses índices, houve uma leve diminuição no índice de recomendação e na satisfação com o atendimento e isso faz com que, na busca por excelência, aprimoremos o atendimento prestado ao cidadão .**

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%C3%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;](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>