RELATÓRIO 1ºTRIMESTRE

2024

JANEIRO-FEVEREIRO-MARÇO

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

O presente relatório trimestral de ouvidoria apresenta o quantitativo de manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024 em comparação com o com o mesmo período de 2023, 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.

Ouvidoria do Complexo Regulado do DF em números:

2.111
manifestações no 1º trimestre de 2023

1.791
manifestações no 1º trimestre de 2024

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

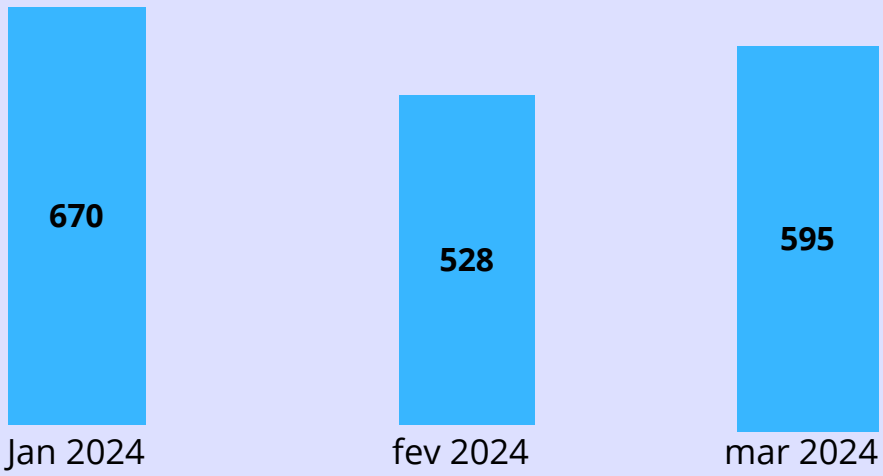
-15,1%

- **O número de atendimentos no 1º trimestre de 2024, teve ligeira queda de 15,1 % quando comparado ao mesmo período no ano de 2023**

Gráfico 1 : Quantidade de MANIFESTAÇÕES por mês no 1º trimestre de 2023

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

Gráfico 2 : Quantidade de MANIFESTAÇÕES por mês no 1º trimestre de 2024



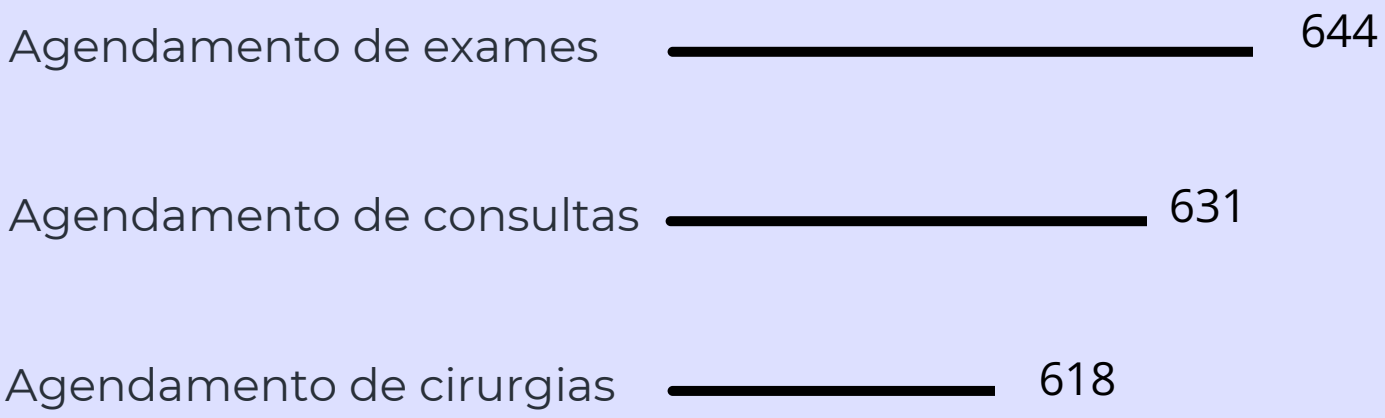
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Classificação das manifestações por conteúdo

	1º trimestre de 2023	1º trimestre de 2024
Solicitação	263	179
Reclamação	1772	1.555
Denúncia	0	0
Informação	55	42
Elogio	21	15
Sugestão	0	0
Total	2111	1791

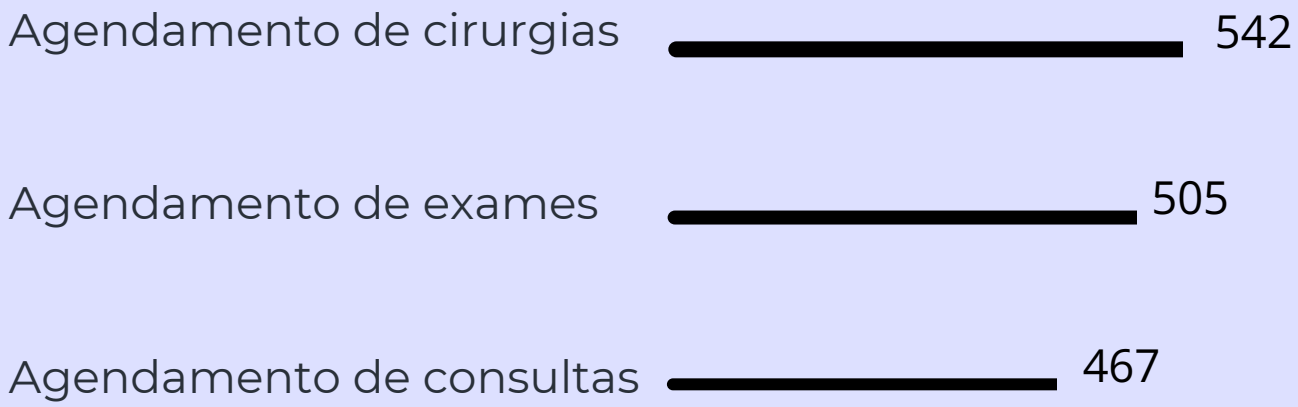
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Assuntos mais solicitados no 1° trimestre de 2023



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

Assuntos mais solicitados no 1° trimestre de 2024



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

Assuntos mais demandados e seus direcionamentos no 1º Trimestre de 2024

ASSUNTO	QNT	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	RESOLUTIVIDADE
Agendamento de consultas	467	24	92	21%
Agendamento de exames	505	28	51	35%
Agendamento de cirurgias	542	44	64	40%
TOTAL	**1514**	**96**	**207**	**-**

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

O índice de resolutividade reflete a percepção do usuário na resolução dos assuntos tratados nos atendimentos.

Prazo de Resposta

2023		2024	
Período	1º trimestre	Período	1º trimestre
Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	2.111	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	1.791
Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0
Prazo médio de resposta em dias	2,3	Prazo médio de resposta em dias	2,4

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

- O resultado apresentado mostrou-se positivo pois, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo.

3- PESQUISA DE SATISFAÇÃO- 2024

2023 – 1º trimestre			2024 – 1º trimestre		
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	31%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	30%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	61%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	69%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	75%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	**80%**
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	70%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	78%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	77%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	80%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	36%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	**48%**

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

Diagnósticos dos resultados apresentados:

Foi percebido um aumento no percentual em quase todos os indicadores, isso pode ser explicado pelos motivos abaixo elencados:

- À ampla divulgação do serviço de ouvidoria pela SES DF;
- À maior utilização da plataforma PARTICIPADF;
- Ao engajamento da equipe na melhoria da qualidade das respostas aos cidadãos;
- 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.

Apenas o índice de resolubilidade teve diminuição. Esse indicador demonstra a insatisfação do cidadão com a demora no agendamento de seu exame, consulta ou cirurgia.

Avaliação da equipe de Ouvidoria do CRDF

PONTOS POSITIVOS:

- Ser um canal de interação entre o cidadão e o órgão público, que possibilita a melhoria dos serviços em saúde e promove a defesa dos direitos dos cidadãos.
- Engajamento da equipe com as Centrais (áreas técnicas)

PONTO NEGATIVO:

- Dificuldade para falar com o cidadão por telefone devido a alteração do número de contato

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste presente relatório foram apresentados os resultados alcançados pela Ouvidoria do CRDF/SES-DF durante o o primeiro trimestre de 2024 em comparação ao mesmo período de 2023.

Ao auxiliar o cidadão na resolução de sua manifestação, a Ouvidoria do Complexo regulador estimula a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

A Ouvidoria do Complexo Regulador da SES-DF, está engajada em promover a efetividade dos direitos humanos, encaminhando as manifestações para os setores competentes monitorando sua tramitação para, fornecer a resposta adequada aos usuários do SUS.

Colaboradores:

Maria Helena Barros

Nathália Dias

Rogério Rossatto

Sandra Maria de Sousa

João Flávio de Souza

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%AAncias;

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;

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