RELATÓRIO 2ºTRIMESTRE

2024

ABRIL-MAIO-JUNHO

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 as ações do governo e contribuir para o aprimoramento delas.

A Ouvidoria do CRDF é responsável pelas tratativas das demandas enviadas pelos cidadãos, por meio 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 segundo trimestre de 2024 em comparação com o com o mesmo período de 2023.

Também serão apresentados os índices de Resolutividade, Tempo de resposta e Pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos pela ouvidoria.

Por fim, terá uma breve análise crítica da equipe de Ouvidoria em relação ao seu desempenho nas atividades da Ouvidoria.

Ouvidoria do Complexo Regulado do DF em números:

2.239
manifestações no 2º trimestre de 2023

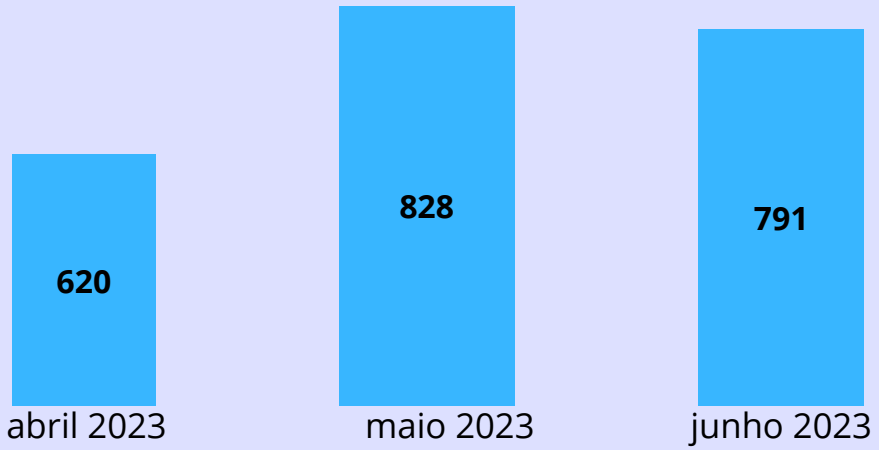
1.920
manifestações no 2º trimestre de 2024

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

-14,25%

- **O número de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024, teve ligeira queda de 14,25 % quando comparado ao mesmo período do ano de 2023.**

Gráfico 1 : Quantidade de MANIFESTAÇÕES por mês no 2º trimestre de 2023



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

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

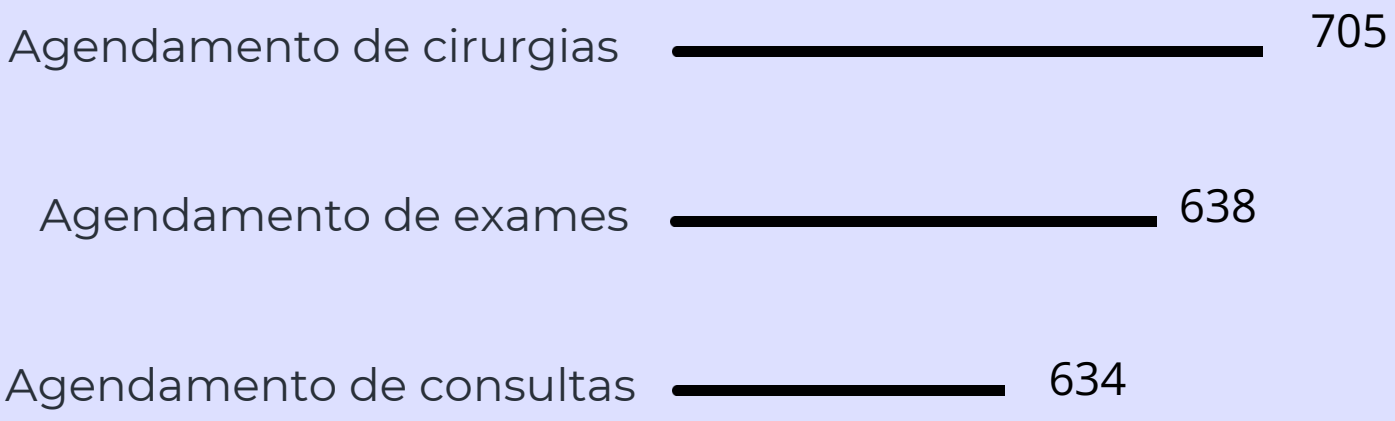
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Classificação das manifestações por conteúdo

	1º trimestre de 2023	1º trimestre de 2024
Solicitação	308	198
Reclamação	1.865	1.683
Denúncia	0	0
Informação	49	30
Elogio	17	09
Sugestão	0	0
Total	2.239	1.920

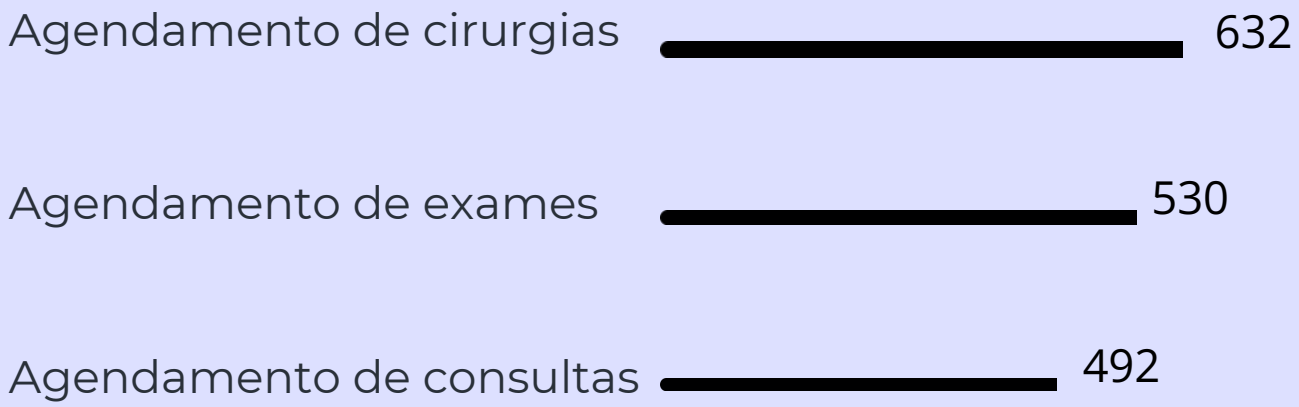
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

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 2º Trimestre de 2023

ASSUNTO	QNT	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	RESOLUTIVIDADE
Agendamento de consultas	634	51	113	31%
Agendamento de exames	638	28	81	25%
Agendamento de cirurgias	705	86	75	54%
TOTAL	**1.977**	**165**	**269**	**-**

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

Assuntos mais demandados e seus direcionamentos no 2º Trimestre de 2024

ASSUNTO	QNT	RESOLVIDA	NÃO RESOLVIDA	RESOLUTIVIDADE
Agendamento de consultas	492	20	84	20%
Agendamento de exames	530	17	66	20%
Agendamento de cirurgias	632	32	97	25%
TOTAL	**1.654**	**69**	**247**	**-**

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

NOTA: O índice de resolutividade reflete a percepção do usuário na resolução dos assuntos tratados nos atendimentos da ouvidoria em relação àquilo que ele busca do serviço de saúde.

Prazo de Resposta

2023		2024	
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre
Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	2.239	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	1.920
Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0
Prazo médio de resposta em dias	2	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, considerando o prazo máximo para resposta de 20 dias.

3- PESQUISA DE SATISFAÇÃO- 2024

2023 – 2º trimestre			2024 – 1º trimestre		
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	22%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	72%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	66%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	79%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	**69%**
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	81%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	62%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	84%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	80%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	50%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	**55%**

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

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Destaca-se que apesar do índice de resolutividade ter caído um pouco, a satisfação com a resposta teve alta. Pode-se inferir que isso seja reflexo de como a Ouvidoria tem dado suas respostas ao usuário, buscando sempre fazê-las de forma clara, objetiva, acessível e buscando, sempre que possível, fazer contato telefônico para complementar as respostas dadas no sistema do Participa DF.

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 Ouvidoria do CRDF com as Centrais (áreas técnicas/finalísticas);
- Relatórios gerenciais que funcionam como ferramentas na resolução de problemas das áreas finalísticas.

PONTO NEGATIVO:

- Dificuldade para falar com o cidadão por telefone devido a alteração do número de contato;
- Alta demanda de manifestações ao CRDF o que dificulta o tratamento personalizado/singular dado pela Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório foram apresentados os resultados alcançados pela Ouvidoria do CRDF/SES-DF durante o segundo 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 e em tempo hábil.

Colaboradores:

João Flávio de Souza

Maria Helena Barros

Nathália Dias

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%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