

# RELATÓRIO OUVIDORIA REGIÃO DE SAÚDE SUL 1º TRIMESTRE DE 2025



Secretaria  
de Saúde

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o governo. É responsável pelo tratamento das manifestações oriundas dos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sul. Nossas atividades são previstas no Art. 19 do Decreto no 36.462/2015.

Promove melhorias na qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em parceria com os gestores na busca de uma melhoria contínua na assistência prestada ao cidadão.

Neste relatório apresentamos os desdobramentos dos três assuntos mais demandados no período de 01/01/2025 a 31/03/2025, mostrando quais serviços mais procurados pelos usuários de nossa região, os índices de resolatividade, o cumprimento de prazos e os resultados da pesquisa de satisfação dos cidadãos que responderam, após terem conhecimento da resposta emitida pelas áreas técnicas.

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

Os dados fornecidos e publicados neste relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e têm 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 Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

## LINK PARA ACESSO

A Rede SIGO-DF é o Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal, que conecta as ouvidorias do governo do DF.

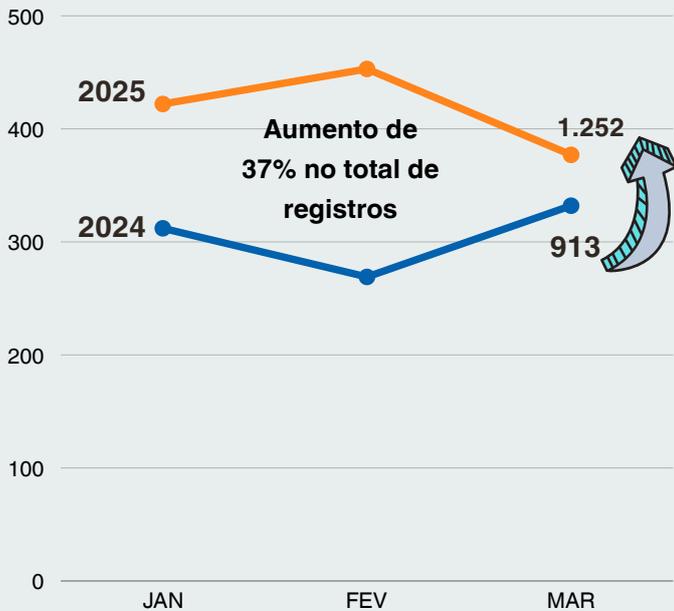
Para consulta das legislações e manuais que norteiam nossos serviços acesse:  
<https://ouvidoria.df.gov.br/manuais/>

# VISÃO GERAL

## 1º TRIMESTRE 2025

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**1.252**



Podemos verificar que a prevalência dos registros dos usuários é feita via telefone, sendo o principal canal de comunicação, seguido pelo site Participa-DF, e o cidadão sempre que possível busca o atendimento presencial em suas diversas demandas. No 1º trimestre de 2024 tivemos 913 registros, já em 2025 tivemos 1.252 registros, havendo um aumento de 37% no total de registros neste primeiro trimestre em comparação com o primeiro trimestre do ano anterior..

## NOSSOS PRINCIPAIS CANAIS

### TELEFONE

**617**  
**49,3%**



### INTERNET

**409**  
**32,7%**



### PRESENCIAL

**215**  
**17,2%**



## INDICADORES

INDICADOR	METAS 2025	1º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	58%	90%
RESOLUTIVIDADE	39%	44%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	74%	90%
RECOMENDAÇÃO	80%	92%



**Prazo Médio de Resposta  
5.2 dias**

De acordo com os dados apresentados, a Ouvidoria da Região de Saúde Sul neste 1º trimestre, superou a meta dos quatro indicadores pactuados no plano de ação da Ouvidoria da SES. A pesquisa de satisfação registrada pelos usuários no sistema Participa-DF dá embasamento à gestão para tomadas de decisões para melhorias em seus processos de trabalho.

# TIPOLOGIAS

**1º TRIMESTRE  
2024  
913  
REGISTROS**



No 1º trimestre de 2025 houve um aumento considerável no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Região Sul em comparação ao mesmo período de 2024.

1. Aumento de 36,89% nos registros de reclamações;
2. Diminuição de 7,87% nos registros de elogios;
3. Diminuição de 11,11% nos registros de solicitações;

**1º TRIMESTRE  
2025  
1.252  
REGISTROS**



# ASSUNTOS

Listamos na tabela abaixo, os 10 assuntos que foram mais demandados no 1º trimestre 2025

ASSUNTOS	QUANTIDADE	1252
ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	328	26,19%
ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR	209	16,69%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	208	16,61%
ATENDIMENTO MÉDICO	86	6,86%
SERVIDOR PÚBLICO	77	6,15%
AGENDAMENTO DE EXAMES	62	4,95%
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	51	4,07%
FALTA DE MÉDICOS	44	3,51%
ATENDIMENTO EM URGÊNCIA, EMERGÊNCIA	27	2,15%
ATENDIMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÃO MÉDICO	20	1,59%

# AVALIAÇÃO DOS ASSUNTOS

Através da análise da estratificação de dados pela planilha de nosso controle interno, o assunto Atendimento em Unidade Básica de Saúde é o mais demandado e apresenta uma variedade de subassuntos com a prevalência na dificuldade de consulta médica, impactando no acesso a solicitação de exames, receitas médicas e demais encaminhamentos para outras especialidades.

O assunto Atendimento em Unidade Hospitalar foi a segunda maior demanda de registros no trimestre, com destaque para os atendimentos no pronto socorro de traumatologia e ortopedia e do pronto socorro de ginecologia e obstetria de pacientes classificados na cor de risco verde. Essa situação é reflexo da alta demanda de traumas e a procura por atendimento ortopédico de paciente oriundos tanto do Entorno Sul, quanto de outras cidades do Distrito Federal, bem como de outros estados federativos. Em relação ao pronto socorro de ginecologia e obstetria, a unidade tem no momento um déficit de recursos humanos na especialidade médica horária, o que impacta na demora no atendimento das gestantes e atendimento de ginecologia com classificações verdes.

Sobre o assunto Demora no Agendamento de Consultas, ele se dá por falta de vagas e de profissionais médicos, onde há usuários que aguardam entre 300 a 1.000 dias ou mais, a depender da especialidade médica e classificação de risco. Essa situação impacta na qualidade de vida de quem espera por uma consulta médica como por exemplo em cardiologia. Reclamações e solicitações sobre consulta em Oftalmologia Geral e Cardiologia Geral foram os itens mais registrados pelos usuários nesse trimestre.

Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

-A contratação de médicos para as especialidades ambulatoriais mais demandadas na Região Sul com médico de família e comunidade, médicos obstetras, pediatras, cardiologistas e oftalmologistas.



Em relação aos níveis de atenção podemos analisar que percentuais de registros de demandas muito baixos podem sinalizar pouca participação dos usuários nos serviços das Unidades, pois os cidadãos são agentes de transformação de realidades e é importante que gestores divulguem e orientem quanto a esse direito de uso dos serviços da ouvidoria, que acaba por ser um termômetro para análises dos processos de trabalho das áreas técnicas, e que índices baixos de registros podem indicar que o cidadão não é estimulado em participar nas melhorias dos serviços de saúde que lhe são oferecidos.

## NOSSAS AÇÕES

- Tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações registrados pelo cidadão;
- Suporte às áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas, orientando sobre a qualidade das respostas e prazos;
- Contato direto com o cidadão para requerer complementação das demandas ou prestar esclarecimentos;
- Participação em cursos, palestras e reuniões oriundas de convocações da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal.
- Elaboração de relatórios trimestrais e anuais;
- Divulgação dos servidores mais elogiados pelos usuários através dos canais da Ouvidoria;
- Esclarecimentos aos servidores sobre nossas atividades de ouvidoria;
- Reuniões com a alta gestão e colegiados;
- Parceria com o Conselho de Saúde do Gama.
- Curso: Ouvidoria, Vamos Conhecer? Para gestores e supervisores das unidades de saúde da região.

Ouvidoria do Hospital Regional do Gama busca ser referência no atendimento ao cidadão e mantém um espaço de diálogo procurando atuar auxiliando nas tomadas de decisões com os gestores. Avançamos em ações de governança, o que refletiu em dados positivos apresentados, tais como aumento no percentual na qualidade na resposta da gestão para o cidadão e a redução nos prazos de resposta.

Criamos uma planilha de monitoramento interno e pudemos apresentar informações como as especialidades médicas mais demandadas para agendamento de consultas médicas, acompanhamento de solicitações devolvidas de consultas, exames e cirurgias e reforçamos a importância de agilizar as informações entre todos os setores para que a gestão possa atuar de forma ágil para melhorias na assistência.

Nosso propósito é fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e atrativo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso cliente, o cidadão, é o nosso foco.

Somos uma instância de Governança de Serviços atuando ativamente para as melhorias nos processos de trabalho das equipes nos três níveis de atenção que compõem a Região de Saúde Sul.

A nossa meta para 2025 é dar continuidade ao curso de Ouvidoria e pretendemos em 2025 capacitar todos os gestores da região de saúde sul.

EQUIPE OUVIDORIA DO HOSPITAL  
REGIONAL DO GAMA:  
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA  
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE  
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA