

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF)

**Relatório
2º TRIMESTRE**

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

IGESDF - Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal.

CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal.

HRSM - Hospital Regional de Santa Maria.

HSOL - Hospital Cidade do Sol.

UPA - Unidade de Pronto Atendimento.

OUVIDORIA SUS

01.

Introdução.

02.

Visão Geral.

03.

Tipologias das Manifestações.

04.

Detalhamento das Tipologias
por Unidades.

05.

Evolução Mensal das Manifestações.

06.

Formas de Entrada.

07.

Assuntos mais Demandados.

08.

Indicadores.

09.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria.
Ações da Ouvidoria.

10.

Conclusão.

11.

Agradecimentos - Ouvidoria.

OUVIDORIA

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF) desempenha um papel fundamental no Sistema Único de Saúde - SUS, atuando na gestão de unidades estratégicas com foco na eficiência, qualidade e inovação no atendimento à população.

Entre as unidades geridas pelo Instituto estão o Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF), um dos maiores hospitais públicos da região, o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM), e o Hospital Cidade do Sol (HSOL), além das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do Distrito Federal.

Por meio da integração dessas Unidades, o Instituto busca alinhar eficiência operacional à garantia do direito à saúde, reforçando seu compromisso com a responsabilidade social, atuando na linha de frente do cuidado assistencial.

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados consolidados das manifestações recebidas e tratadas pela Coordenação de Ouvidoria e Transparência do IGESDF durante o segundo trimestre de 2025, em conformidade com a Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017 - CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei Distrital nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015.

Trata-se de um instrumento estratégico de gestão, alinhado aos princípios da transparência, de controle social e de melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

O relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações, incluindo:

- Comparativo com o mesmo período de 2024;
- Demandas mais recorrentes;
- Volume total de manifestações;
- Índice de resolutividade das respostas encaminhadas; e
- Pesquisa de Satisfação

Os dados foram coletados por meio dos canais de acesso de atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site: **www.participa.df.gov.br**.

VISÃO GERAL

A Ouvidoria é um instrumento institucional essencial para o fortalecimento da transparência e da gestão pública. Por meio dela, o cidadão tem a oportunidade de participar da administração, expressando suas demandas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias.

No segundo trimestre de 2025 foram registradas 4.223 manifestações, com prazo médio de resposta de 10,5 dias. As manifestações foram distribuídas da seguinte forma:

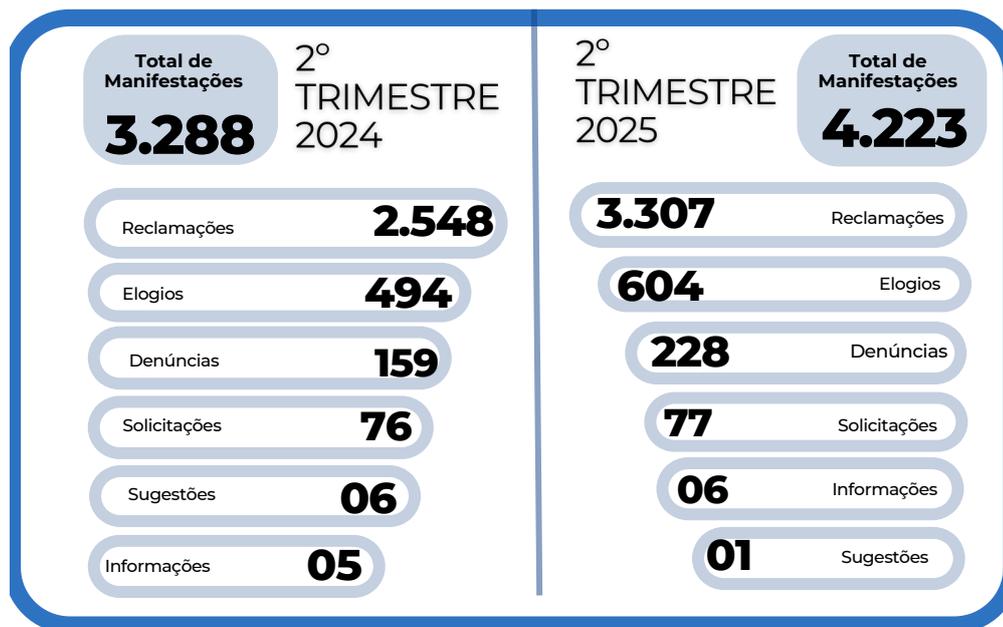
- 165 para a Coordenação de Transparência e Ouvidoria - CTOV;
- 1512 para o Hospital de Base - HB;
- 902 para o Hospital Regional da Santa Maria - HRSM;
- 32 para o Hospital Cidade do Sol - HSOL; e
- 1.612 para as UPAS.



Das 4.223 manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, 991 foram anônimas e 3.232 identificadas. Das manifestações anônimas 821 foram classificadas como reclamações e 170 como denúncias.

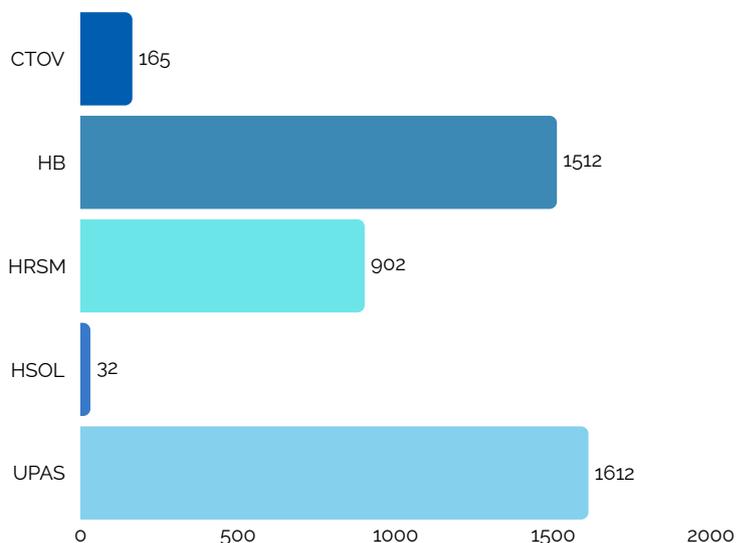
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

Ao compararmos o segundo trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento 28,44% no número de manifestações registradas.



Varição 28,44%

MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES



O quadro representa graficamente a quantidade de manifestações recebidas pelas Unidades no segundo trimestre de 2025.

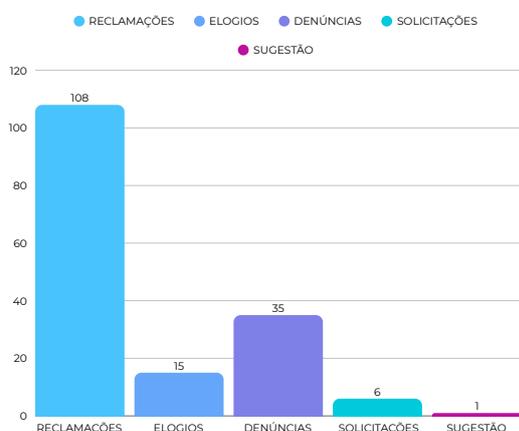
As UPAs concentram a maior proporção de manifestações, seguido do Hospital de Base.

DETALHAMENTO DAS TIPOLOGIAS POR UNIDADES

Abaixo segue o detalhamento do quantitativo geral por tipologias tratadas pelas Unidades de Ouvidoria do IGESDF.

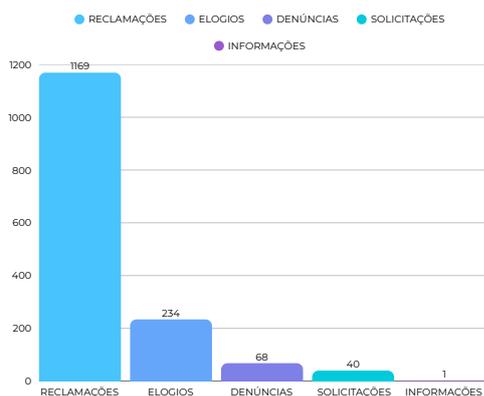
A Coordenação de Transparência e Ouvidoria - CTOV, exerce um papel fundamental na consolidação e no adequado encaminhamento das manifestações às demais unidades do Instituto. As demandas tratadas por esta Coordenação referem-se, em sua maioria, a manifestações de natureza administrativa, não relacionadas diretamente às Unidades Assistenciais.

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

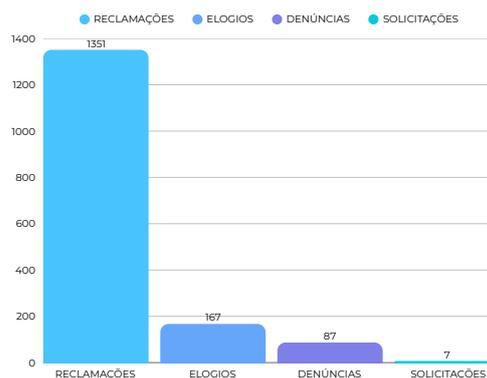


A Coordenação de Transparência e Ouvidoria desempenha um papel essencial para o fortalecimento do controle social e da qualidade nos serviços prestados.

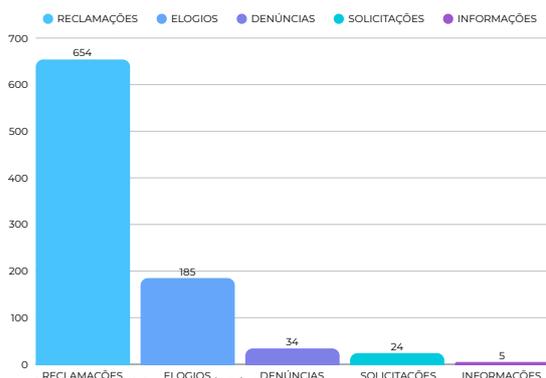
HOSPITAL DE BASE



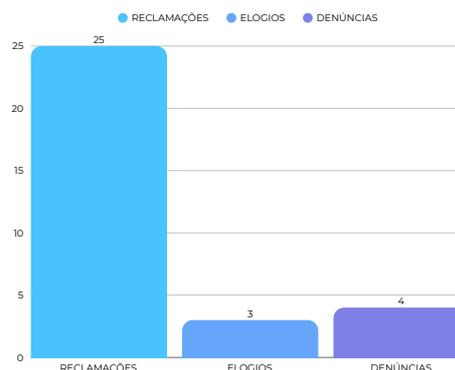
UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO



HOSPITAL DE SANTA MARIA



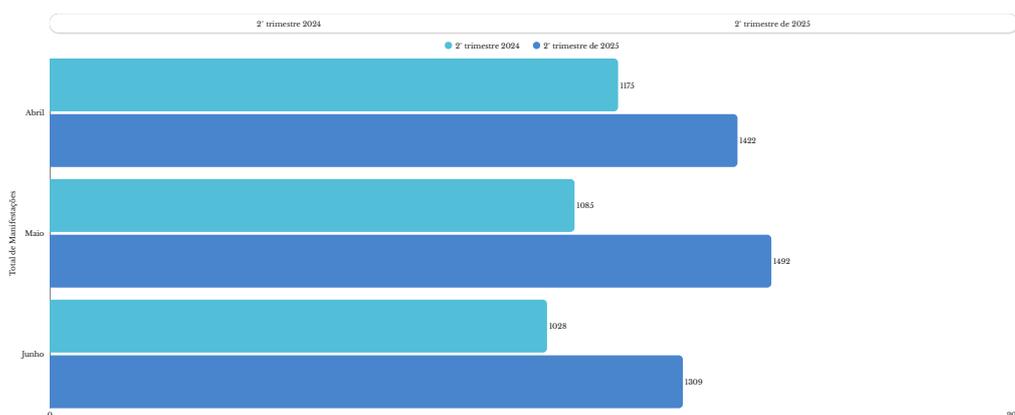
HOSPITAL CIDADE DO SOL



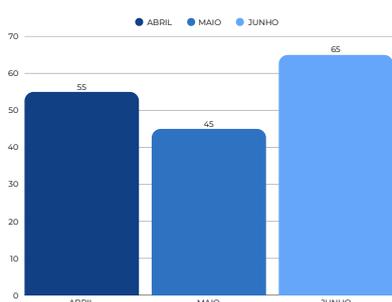
EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados a seguir indicam um aumento consistente na procura pelos canais da Ouvidoria. Esse crescimento pode estar associado à maior visibilidade da atuação institucional, à ampliação dos canais de acesso, à confiança dos usuários quanto ao retorno das demandas ou, ainda, à intensificação de problemas em determinados serviços, que motivaram o aumento no número de manifestações.

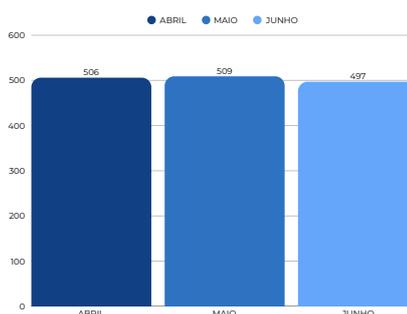
Além do volume, o comportamento estável ao longo dos meses também evidencia o uso contínuo e consolidado da Ouvidoria como ferramenta de comunicação entre o cidadão e a gestão pública, reforçando seu papel estratégico no aprimoramento dos serviços de saúde.



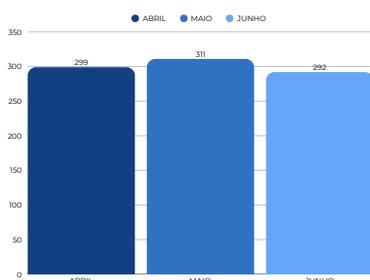
COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA



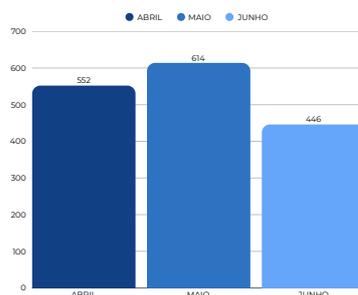
HOSPITAL DE BASE



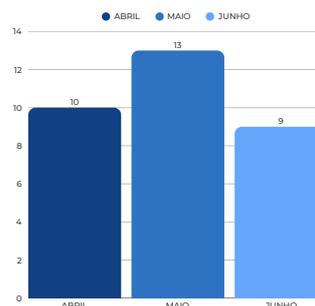
HOSPITAL DE SANTA MARIA



UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO



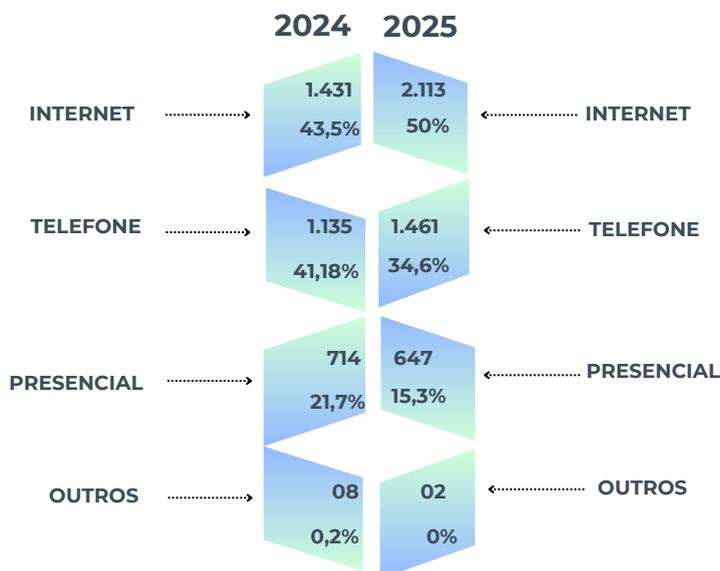
HOSPITAL CIDADE DO SOL



FORMAS DE ENTRADA

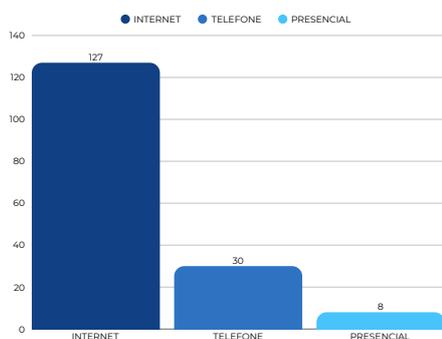
A utilização dos canais de Ouvidoria representam uma importante ferramenta de comunicação entre o cidadão e a instituição.

A Forma de entrada mais utilizada é a Internet, onde as manifestações foram registradas por meio do site participa.df.gov.br com 50% dos registros, seguido do canal telefônico (162), com 34,6% das manifestações e 15,3% pelo atendimento presencial.

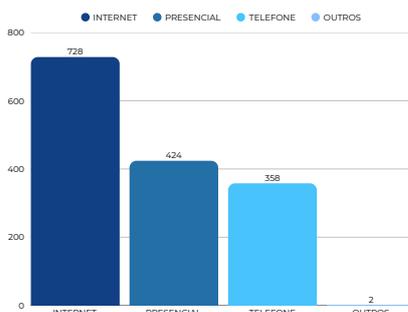


DETALHAMENTO DAS FORMAS DE ENTRADA POR UNIDADE

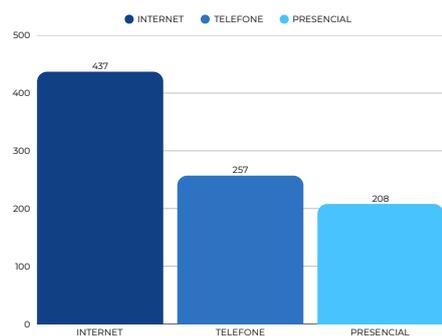
COORENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA



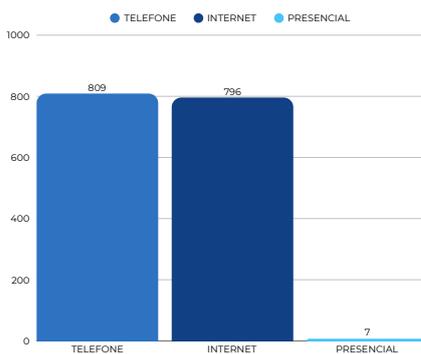
HOSPITAL DE BASE



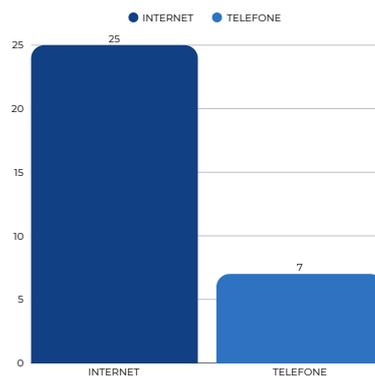
HOSPITAL DE SANTA MARIA



UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO



HOSPITAL CIDADE DO SOL



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo segue um detalhamento dos Assuntos mais Demandados no segundo trimestre de 2025. Das 4.223 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, representando 20,62% do total.

Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes no segundo trimestre de 2025, correspondem a 64,05% das manifestações registradas. São eles:



1. Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento - Total 871.

Reclamações - 810
 Elogios - 52
 Denúncias - 07
 Solicitações - 02

2. Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 734.

Reclamações - 561
 Elogios - 159
 Solicitações - 09
 Denúncias - 03
 Informações - 02

3. Servidor Público - Total 479.

Elogios - 225
 Reclamações - 199
 Denúncias - 55

4. Atendimento Médico - Total 430.

Reclamações - 120
 Solicitações - 11
 Elogios - 01

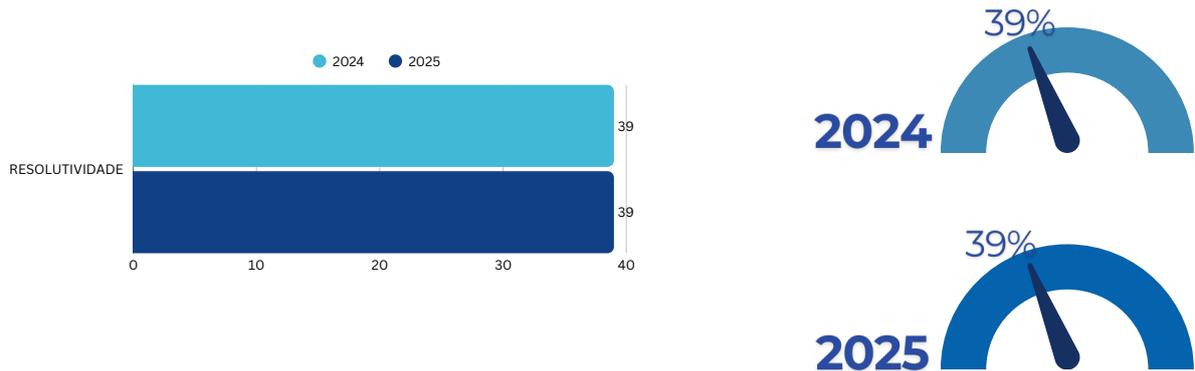
5. Agendamento de Consultas - Total 191.

Reclamações - 175
 Solicitações - 14
 Elogios - 01
 Informação - 01

INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

A média de resolatividade no segundo trimestre de 2025 foi de 39%, mantendo-se estável em relação ao mesmo período de 2024.



PRAZO DE RESPOSTA

No segundo trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 10,5 dias, enquanto que para o mesmo período de 2024, a média de resposta era de 11,5 dias, demonstrando um menor tempo de resposta para o cidadão.

Observa-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.



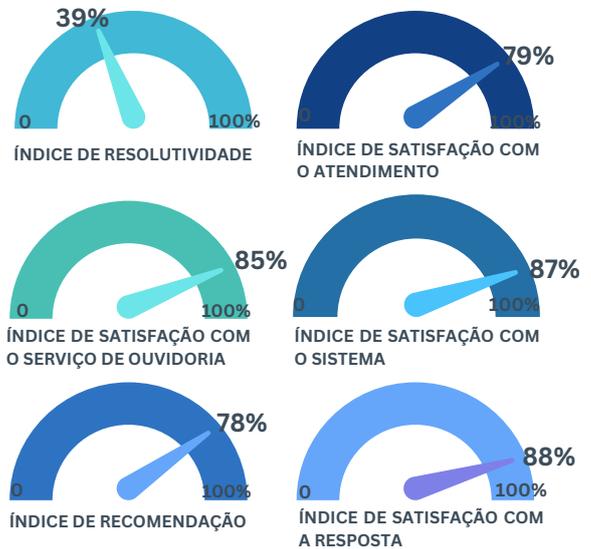
**PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA**

**10,5
DIAS**

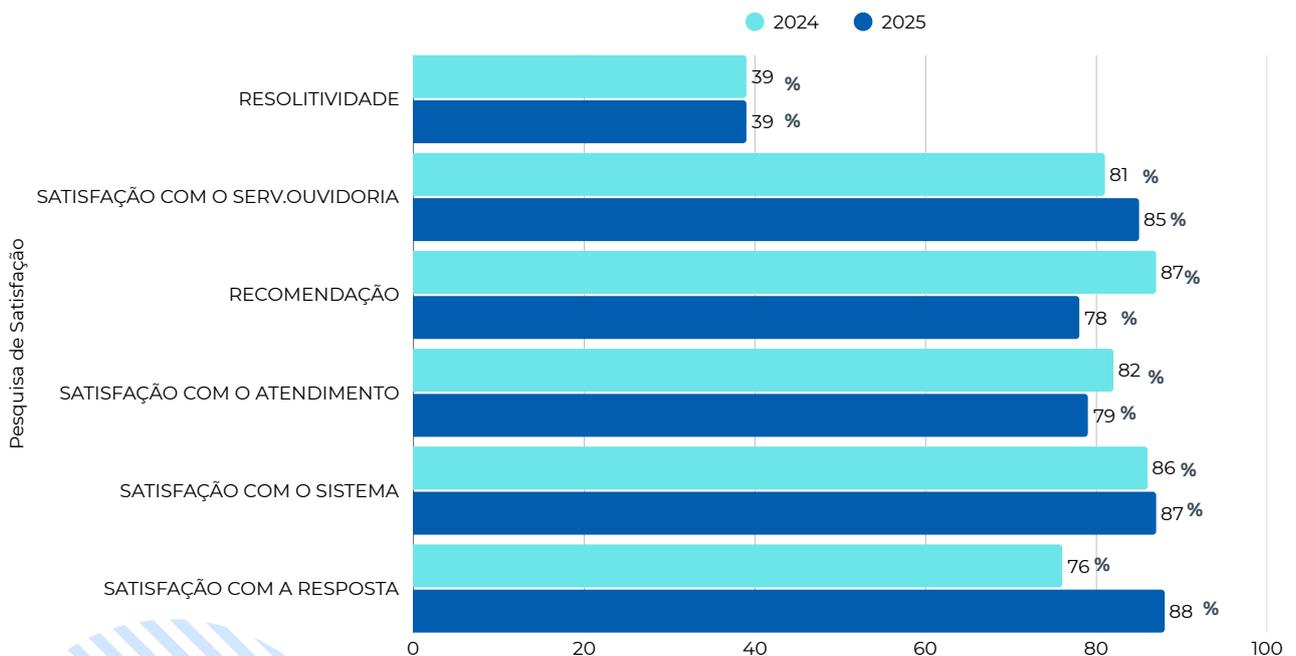
INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação reflete a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria. Nela, também é avaliado o nível de satisfação com as respostas fornecidas pela Ouvidoria, apontando uma significativa melhora na qualidade, em comparação com o mesmo período de 2024.



ÍNDICES



AVALIAÇÃO DA EQUIPE E AÇÕES DA OUVIDORIA

No segundo trimestre de 2025, manteve-se a resolutividade igual em comparação ao mesmo período de 2024. A média de prazo das respostas diminuiu de 11,5 dias (em 2024) para 10,5 dias (em 2025).

A maior parte dos registros foi realizada pela internet, correspondendo a 50% do total. Os canais de telefone e presencial apresentaram percentuais de 34,6% e 15,3%, respectivamente. Apenas 02 manifestações apresentaram registros com a utilização de outras mídias.

Os assuntos mais recorrentes no período foram: Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, Atendimento em Unidade Hospitalar, Servidor Público, Atendimento Médico e Agendamento de Cirurgias.

Destaca-se ainda o aumento significativo no número de reclamações, elogios e denúncias, demonstrando que o cidadão está cada vez mais consciente do seu papel e mais participativo, cobrando por meio da Ouvidoria resolução para os problemas encontrados, fortalecendo assim, o seu potencial como aliada na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

Em 2025, várias ações foram realizadas pelos Núcleos das Ouvidorias das Unidades. Dentre as ações realizadas estão:

- Cafés com os Departamentos Hospitalares;
- Visitas às Unidades de Pronto Atendimento;
- Cobrança ativa de respostas;
- Pós atendimento ao cidadão;
- Reunião com os gestores.
- Encaminhamento de relatórios analíticos.

Todas as ações acima visam aprimorar os serviços prestados e reforçar o papel estratégico da Ouvidoria na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

CONCLUSÃO

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do IGESDF recebeu 4.223 manifestações, com destaque para as UPAs e o HB. Em todas as Unidades, as reclamações foram as que prevaleceram em relação ao quantitativo de registros, evidenciando aspectos a serem aprimorados pela gestão, enquanto os elogios também se destacaram, demonstrando reconhecimento dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

A Internet foi o canal mais utilizado, correspondendo a 50% das demandas, seguida por telefone, que representou 34,6% e o presencial com uma leve queda, ficando em 15,3%. Houve um avanço no tempo de resposta: a média caiu de 11,5 dias (2024) para 10,5 dias (2025), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo.

Dessa forma, os resultados apresentados refletem uma atuação responsável e cada vez mais alinhada com os princípios da escuta ativa, resolutividade e gestão participativa. A Ouvidoria permanece como elo fundamental entre o cidadão e a Instituição, contribuindo diretamente para a qualificação dos serviços prestados e para a consolidação de uma cultura institucional centrada no usuário.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

“Você nunca sabe quais resultados virão da sua ação. Mas se não fizer nada, não existirão resultados”.

Mahatma Gandhi - Ativista Indiano.

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA

**EQUIPE DA COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E
OUVIDORIA:**

RAYANE LACERDA
LORENA GONZAGA
CARYNE COSTA

ELABORAÇÃO:
CARYNE COSTA

REVISÃO:
RAYANE CAROLINE DE ARAÚJO CAVALCANTE LACERDA
(COORDENADORA SUBSTITUTA)