

2025 RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º TRIMESTRE

REGIÃO DE SAÚDE SUL



Secretaria
de Saúde

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Região de Saúde Sul é um canal direto de diálogo entre o cidadão e o governo. Atuamos ouvindo, encaminhando e acompanhando as manifestações relacionadas aos serviços da Atenção Primária, Secundária e Especializada sob responsabilidade da Superintendência da Região de Saúde Sul.

Nosso trabalho está previsto no Artigo 19 do Decreto nº 36.462/2015 e tem como principal objetivo melhorar a qualidade dos serviços públicos de saúde, valorizando a participação ativa da população. Trabalhamos em parceria com os gestores da saúde para promover melhorias contínuas no atendimento e na assistência prestada.

Neste relatório, apresentamos os principais resultados do período de 01 de abril a 30 de junho de 2025, destacando:

- Os três temas mais recorrentes nas manifestações da população;
- Os serviços mais procurados pelos usuários;
- Os índices de resolutividade, ou seja, quantas manifestações foram efetivamente resolvidas;
- O cumprimento dos prazos legais de resposta;
- E os resultados da pesquisa de satisfação com os cidadãos que avaliaram as respostas recebidas.

Também incluímos uma avaliação crítica da equipe da Ouvidoria, com base nas manifestações recebidas e nos atendimentos realizados durante o período.

Todos os dados e informações apresentados seguem as normas e diretrizes das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal, com base no:

- Decreto nº 39.723/2019
- Instrução Normativa nº 01/2017
- Decisão nº 2.844/2021 do Tribunal de Contas do DF
- Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, especialmente o capítulo 5

Nosso compromisso é com a transparência, escuta ativa e melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

Links para acesso:

A Rede SIGO-DF é o Sistema Integrado de Ouvidorias do Distrito Federal, que reúne e conecta todas as ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do DF.

Esse sistema tem o objetivo de facilitar o diálogo entre o cidadão e o governo, promovendo uma gestão pública mais transparente, eficiente e participativa.

Para conhecer as legislações, manuais e orientações que guiam a atuação das ouvidorias, acesse o site oficial:

<https://ouvidoria.df.gov.br/manuais/>

NOSSOS NÚMEROS

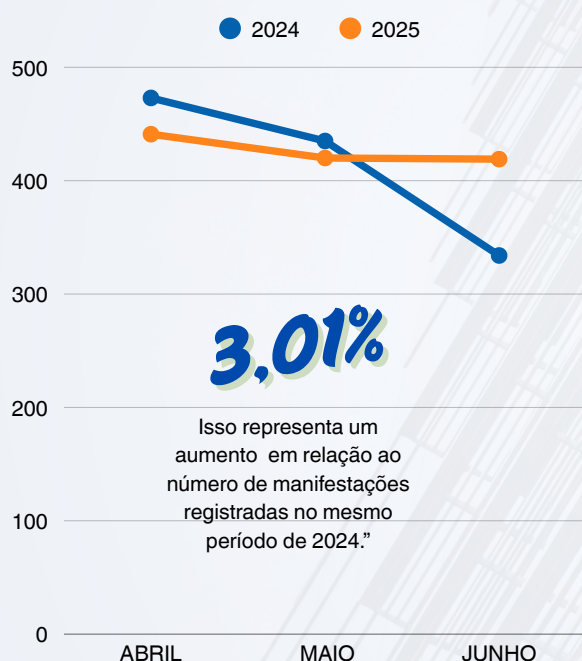
2.º TRIMESTRE

1.280

REGISTROS
2º TRIMESTRE-2025

1.242

REGISTROS
2º TRIMESTRE-2024



CENTRAL
162:



2º
2025

570
registros
44,5%

2º
2024

510
registros
41,1%

INTERNET:



428
registros
33,4%

492
registros
39,6%

PRESENCIAL



280
registros
21,9%

236
registros
19,0%

Verificamos que a maior parte das manifestações dos usuários continua sendo registrada, por meio da Central 162 (telefone), que se mantém como o principal canal de comunicação com a Ouvidoria.

Entre 2024 e 2025, observou-se um aumento absoluto de 38 manifestações, passando de 1.242 para 1.280 registros. Isso corresponde a um crescimento de 3,1% no total de demandas registradas.

Além disso, a participação proporcional desse canal também aumentou, passando de 41,1% para 44,5%, o que demonstra que ele vem se consolidando como o principal meio de entrada das manifestações da população.

A Internet (Participa DF), apresentou uma queda significativa de 64 manifestações, com redução percentual de 13%. A participação caiu de 39,6% para 33,4%, o que pode indicar uma preferência crescente por canais mais diretos.

O Atendimento Presencial teve crescimento de 18,6% no volume absoluto, passando de 236 para 280 manifestações. Isso mostra que muitos cidadãos ainda valorizam o atendimento direto, especialmente para situações mais complexas ou que exigem explicações presenciais.

Quanto ao total de manifestações registradas, houve um pequeno aumento de 3,01%:

Esse crescimento, ainda que discreto, reflete o uso contínuo e crescente dos canais de escuta da Ouvidoria por parte da população, demonstrando a importância desses meios para fortalecer a participação social e aprimorar os serviços públicos de saúde.

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES 2° TRIMESTRE: 2025X2024

**2° TRIMESTRE
2025
1.280
REGISTROS**

**RECLAMAÇÃO
978
76,4%**

Reclamações: Houve um leve aumento de 3,3% no número absoluto de reclamações, com manutenção do percentual em torno de 76%. Isso indica que as críticas e insatisfações ainda representam a maioria das manifestações, o que reforça a importância do monitoramento contínuo das causas e da resposta efetiva às demandas dos cidadãos.

**ELOGIO
252
19,7%**

Elogios: Apresentaram um crescimento expressivo de quase 10%, passando de 230 para 252 registros. Esse aumento sinaliza o reconhecimento do cidadão por bons atendimentos, fortalecendo a cultura da valorização das boas práticas no SUS.

**SOLICITAÇÃO
44
3,4%**

Solicitações: Registraram uma queda significativa de 25,4%, o que pode indicar menor clareza sobre esse tipo de manifestação ou redução na busca ativa por serviços via Ouvidoria.

**INFORMAÇÃO
6
0,46%**

Informações: Embora ainda com volume pequeno, houve um aumento de 50% nos pedidos de informação, o que pode indicar maior interesse dos usuários em entender o funcionamento dos serviços públicos de saúde.

Mantivemos estabilidade nas manifestações, com destaque positivo para o aumento dos elogios e o crescimento da busca por informações.

**2° TRIMESTRE
2024
1.242
REGISTROS**

**RECLAMAÇÃO
947
76,2%**

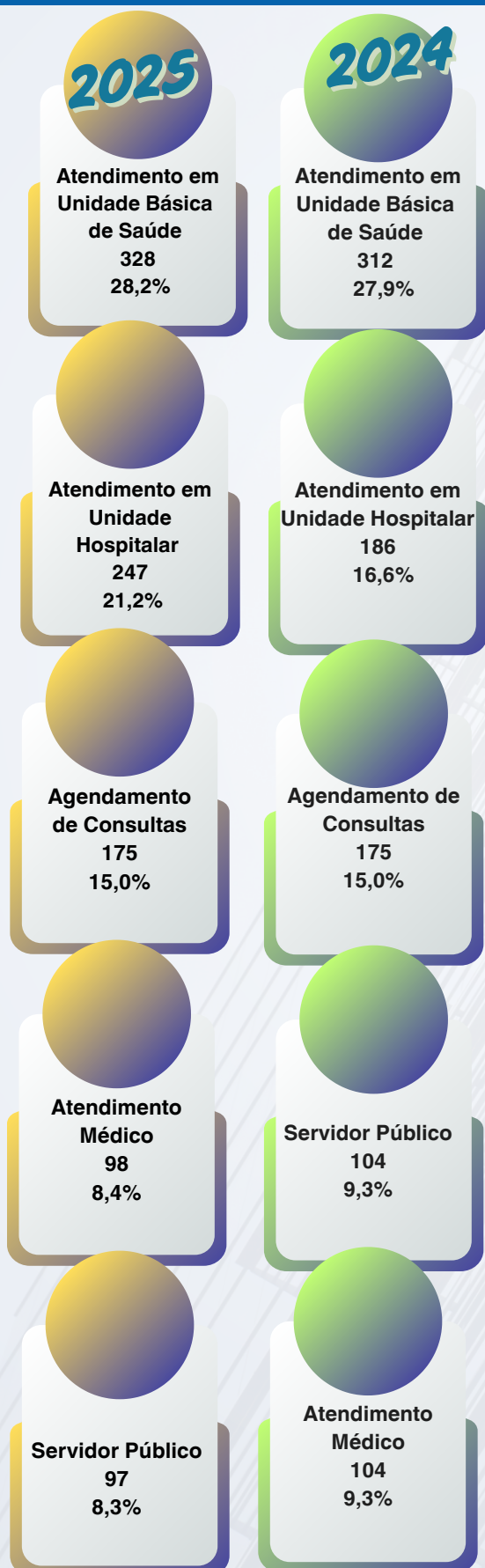
**ELOGIO
230
18,5%**

**SOLICITAÇÃO
59
4,8%**

**INFORMAÇÃO
4
0,32%**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

2º TRIMESTRE



• Atendimento em Unidade Básica de Saúde

Apesar do número absoluto de atendimentos aumentar um pouco em 2025 (312 para 328), a variação percentual de queda se mantém praticamente estável e alta (-28%). Isso indica que a demanda continua diminuindo proporcionalmente, sinalizando uma tendência consolidada de redução de solicitações neste serviço.

• Atendimento em Unidade Hospitalar

Notamos uma redução significativa na procura por esse serviço ao longo dos últimos dois anos. Em 2024, houve uma queda de 16,6%, com 186 registros a menos em relação ao ano anterior. Já em 2025, apesar de termos ainda 247 registros, observamos uma queda ainda mais acentuada, de 21,2%.

Ou seja, mesmo que o número absoluto ainda seja expressivo, a redução proporcional foi maior, indicando que a demanda por esse serviço está diminuindo. Essa tendência pode estar relacionada a mudanças no acesso, na qualidade do atendimento, ou em outros fatores que merecem ser ouvidos e compreendidos.

• Agendamento de Consultas

Pequena queda na quantidade e redução da taxa percentual de queda, indicando leve estabilização na demanda para agendamento.

• Servidor Público

Leve redução em ambos os anos, com tendência de estabilidade na demanda relacionada a esse tema.

• Atendimento Médico

Similar ao servidor público, estabilidade com leve melhora percentual.

Análise dados:

Atendimento em Unidade Básica de Saúde, observamos um pequeno, mas importante aumento na participação da Unidade Básica de Saúde nos atendimentos registrados. O percentual passou de 27,9% em 2024 para 28,2% em 2025, o que representa uma elevação tanto em número absoluto quanto proporcional. Esse crescimento, embora discreto, indica que a população está recorrendo mais aos serviços de Ouvidoria para registrar suas manifestações em relação às Unidades Básicas de Saúde.

Observando os dados, percebemos uma redução na proporção de manifestações relacionadas ao atendimento em Unidade Hospitalar ao longo do período analisado.

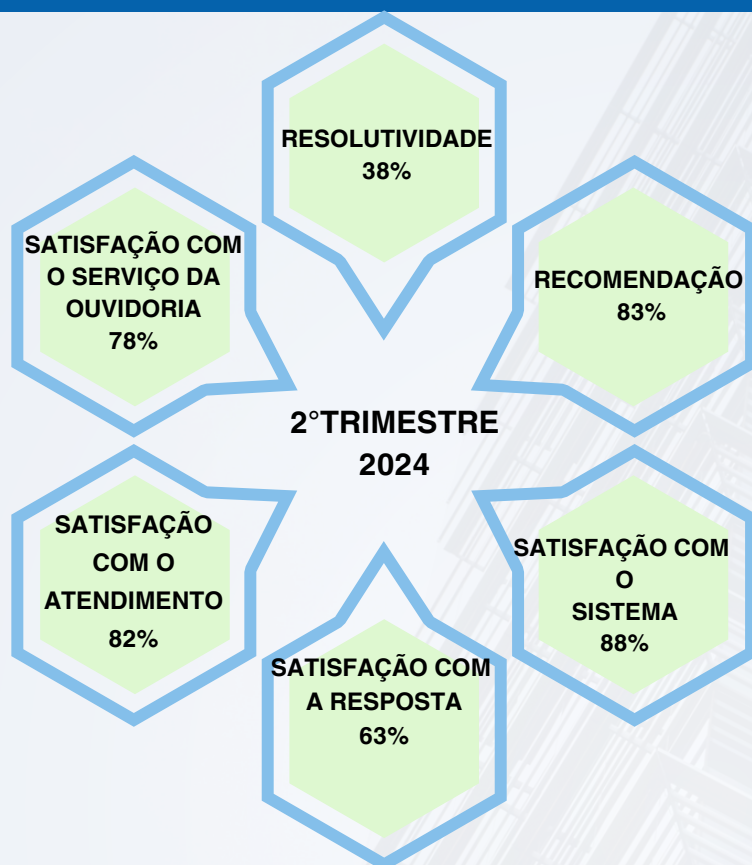
Em 2024, os atendimentos hospitalares representaram 16,6% das manifestações. Já em 2025, esse percentual aumentou para 21,2%, com 247 registros.

Esse aumento pode indicar que mais pessoas têm recorrido à Ouvidoria para relatar experiências vividas em unidades hospitalares, o que pode refletir tanto um aumento real da demanda, quanto maior conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria.

Agendamento de Consultas, Servidor Público e Atendimento Médico apresentam dados relativamente estáveis, com pequenas variações que indicam tendência de manutenção ou leve melhora no sistema.

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



- O percentual de Resolutividade aumentou 8 pontos percentuais, indicando que mais usuários sentiram que suas demandas foram efetivamente resolvidas. O avanço foi expressivo.
- Satisfação com o serviço de Ouvidoria, subiu de 78% para 89%. Demonstra maior reconhecimento da atuação institucional da ouvidoria como um todo.
- Índice de Recomendação aumentou 10 pontos percentuais. Alta da taxa sugere aumento na confiança dos usuários no serviço prestado.
- Satisfação com o atendimento da Ouvidoria, crescimento mais discreto de 82% para 85%, mostrando que o atendimento humano/relacional segue bem avaliado, com leve melhora.
- Satisfação com o sistema Participa DF subiu de 88% para 95%. Reflete boa experiência dos usuários com a plataforma digital (acesso, usabilidade e clareza).
- Satisfação com a resposta recebida, saltou de 63% para 86% (+23 p.p.), aumento de 23 pontos percentuais. É o maior crescimento entre os indicadores. Sugere melhorias importantes na qualidade técnica e comunicacional das respostas fornecidas pelas áreas.

Conclusão:

Todos os indicadores apresentaram crescimento, o que demonstra avanços consistentes na percepção dos usuários quanto ao serviço de ouvidoria e à resposta recebida.

O maior destaque é o aumento da satisfação com a resposta (+23 p.p.), indicando que as áreas técnicas estão se comunicando de forma mais clara, objetiva e resolutiva.

A resolutividade ainda é o ponto mais sensível, apesar do avanço. Isso sinaliza a necessidade contínua de ações que promovam a efetiva solução dos problemas apontados pelos cidadãos.

O aumento nos índices de recomendação e satisfação geral mostra que o canal tem se fortalecido como espaço de escuta e retorno qualificado.



A pesquisa de satisfação da ouvidoria é feita com quem usou o serviço e já recebeu uma resposta. Ela serve para saber se o cidadão foi bem atendido, se entendeu a resposta e se teve seu problema resolvido. Com essas informações, a ouvidoria e os gestores conseguem melhorar o atendimento, corrigir falhas e prestar um serviço cada vez melhor. A opinião dos usuários ajuda a construir uma gestão mais eficiente, transparente e voltada para quem mais importa: O cidadão.

INDICADORES

2.º TRIMESTRE DE 2025

INDICADOR	METAS 2025	1º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	70%	86%
RESOLUTIVIDADE	38%	46%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	76%	89%
RECOMENDAÇÃO	79%	93%

Com base nos dados analisados, a Ouvidoria da Região de Saúde Sul superou, neste 2º trimestre, as metas dos quatro indicadores pactuados no Plano de Ação da Ouvidoria da Secretaria de Saúde do DF (SES-DF).

Além disso, os resultados da pesquisa de satisfação, respondida pelos usuários por meio do sistema Participa DF, fornecem informações importantes para a gestão. Esses dados servem de base para tomada de decisões e para a melhoria contínua dos processos de trabalho, contribuindo para uma assistência mais qualificada e centrada nas necessidades da população.



Prazo Médio de Resposta
5.5 dias

ASSUNTOS E DESDOBRAMENTOS - PLANILHA DE CONTROLE INTERNO

INDICADOR	2 ° TRIMESTRE 2025	2° TRIMESTRE DE 2024	VARIAÇÃO
TOTAL DE REGISTROS ESTRATIFICADOS	193	185	+4,3%
CIRURGIAS	10,36%	10,27%	+0,09 p.p.
CONSULTAS	74,9%	64,87%	+10,03 p.p.
EXAMES	15,54%	24,8%	-9,26 p.p.
SOLICITAÇÕES DEVOLVIDAS	9,32%	8,65%	+0,67 p.p.
DEMORA NO AGENDAMENTO DE CONSULTAS	76,9%	76,9%	+0,82 p.p.

Conclusão:

As Consultas seguem como maior fonte de insatisfação dos usuários, com crescimento expressivo. As especialidades mais demandadas no 2º trimestre de 2025, na região sul foram: Oftalmologia Geral, Fisioterapia/Reabilitação Ortopédica, Cardiologia Adulto, Reumatologia Geral, Ortopedia Geral, Reumatologia Geral.

Exames perderam espaço entre os principais motivos de manifestação, o que pode ser positivo (melhora no acesso) ou pode sinalizar mudança na forma de registro dos usuários.

A demora para agendamento segue como o maior ponto crítico, com mais de 77% das reclamações.

Cirurgias e devoluções permanecem estáveis, mas exigem acompanhamento para evitar agravamentos.

O leve aumento no total de manifestações indica um sistema ainda tensionado, com necessidade de atenção especial à regulação.

A planilha de monitoramento tem como objetivo acompanhar o fluxo interno entre as unidades de saúde e os setores subordinados. Ela permite uma estratificação detalhada, complementar ao sistema de ouvidoria, dos dados relacionados aos agendamentos regulados de exames, consultas e cirurgias. Esses dados são originados a partir de manifestações dos cidadãos, que registram reclamações ou solicitam informações sobre o andamento de suas demandas.

- Total de Registros: Aumento de 185 para 193 registros (+4,3%)-Pode indicar maior participação dos usuários ou aumento real de problemas percebidos.
- Consultas: Subiu de 64,87% para 74,9% - Indica aumento claro de insatisfação ou dificuldades com o acesso às consultas, reforçando que este é o principal gargalo da regulação.
- Cirurgias: Praticamente estável (10,27% → 10,36%) -A fila cirúrgica parece não ter sofrido alterações significativas percebidas pela população.
- Exames: Caiu de 24,8% para 15,54% - Pode indicar melhora no acesso ou mudança de prioridade das manifestações. Também é possível que o sistema de monitoramento tenha favorecido outras categorias, como consultas.
- Solicitações Devolvidas: Aumento leve de 8,65% para 9,32%- Reforça necessidade de melhorar a qualidade das solicitações feitas pelas unidades ou problemas na regulação.
- Demora no Agendamento de Consultas- Continua muito alta: de 76,9% para 77,72%.Apesar da variação ser pequena, a persistência da demora como principal motivo de reclamação é um sinal crítico. Demanda ações diretas para melhorar os tempos de resposta do sistema.

NOSSAS AÇÕES E PROJETOS

- 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.
- Participação na Comissão de Regulação da Região Sul.
- Preenchimento de planilhas do Indicador 21 do Acordo de Gestão Local - AGL e Indicador 27 do Acordo de Gestão Regional -AGR;

Nossos projetos implantados :

- Bate papo com a Ouvidoria com os servidores;
- Rodas de conversas com a temática LGPD e Qualidade na resposta das áreas técnicas;
- Curso de capacitação para gestores;
- Certificado de reconhecimento das equipes e servidores mais elogiados pelo sistema de ouvidoria.
- Criação do Projeto Ouvir é um Ato Seguro em parceria com a Gerência de Acompanhamento das Ouvidorias (GEACO/SES) - Em andamento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Região de Saúde trabalha para ser referência no atendimento ao cidadão, mantendo um espaço aberto de escuta e diálogo. Atuamos junto aos gestores, contribuindo com informações que ajudam na tomada de decisões e na melhoria dos serviços de saúde.

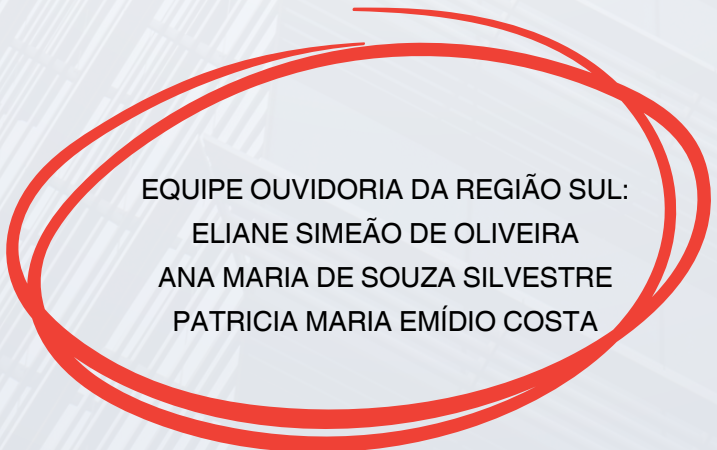
Avançamos em ações de governança de serviços e os resultados já aparecem: melhoramos a qualidade das respostas dadas aos usuários e reduzimos os prazos de retorno das manifestações, o que refletiu no aumento da resolutividade da gestão.

Criamos uma planilha de monitoramento interno que nos permite acompanhar, por exemplo, as especialidades médicas mais solicitadas para agendamento de consultas reguladas, além de identificar e acompanhar pedidos devolvidos de consultas, exames e cirurgias. Com isso, a gestão criou a Comissão de Regulação para atuar nas falhas desse serviço. Com essas informações, reforçamos a importância da comunicação ágil entre os setores para que a gestão atue com mais rapidez e eficácia, sempre com foco na melhoria da assistência ao cidadão.

Nosso trabalho é baseado no diálogo com diferentes públicos e no uso das informações que vêm da sociedade. Quando essa troca é feita de forma clara e direta entre os usuários e as unidades de saúde, conseguimos melhorar a comunicação e fortalecer a confiança.

Nosso objetivo é oferecer informações úteis, direcionadas e fáceis de entender. Assim, garantimos que o cidadão — que é o nosso foco — se sinta acolhido, respeitado e satisfeito com o atendimento recebido.

Atuamos como um espaço de governança de serviços, ajudando na melhoria dos processos de trabalho das equipes que atuam nos três níveis de atenção à saúde na Região de Saúde Sul. Estamos aqui para ouvir, orientar e contribuir para um SUS mais eficiente, humano e resolutivo.

A large, hand-drawn style red oval graphic that encircles the text of the Ouvidoria team.

EQUIPE OUVIDORIA DA REGIÃO SUL:
ELIANE SIMEÃO DE OLIVEIRA
ANA MARIA DE SOUZA SILVESTRE
PATRICIA MARIA EMÍDIO COSTA