

**Unidade Setorial de Ouvidoria - SES/DF**

**Relatório Anual de Gestão da  
Ouvidoria da Saúde**

**20  
25**

# Relatório de Gestão

IBANEIS ROCHA

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

JURACY CAVALVANTE LACERDA JÚNIOR

SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE

BRUNO ARAÚJO LOPES

CONTROLADOR SETORIAL DA SAÚDE

THYERYS ARARUNA ALMEIDA

CHEFE DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE

JOÃO BATISTA DE OLIVEIRA

GERENTE DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

JÉSSICA ALVES DE ARAUJO

GERENTE DE TRIAGEM E CONTROLE DE QUALIDADE

ANDRÉ FARIAS PESSOA

PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE GESTÃO DE DADOS

UGO IZAÚ DE SOUZA MENDONÇA

PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA



# SUMÁRIO

- 01.** Apresentação do relatório anual
- 02.** **Parte I: Dados do 4º trimestre**
  - 2.1. Total de registros de ouvidoria
  - 2.2. Formas de registro de manifestações
  - 2.3. Tipologia das manifestações
  - 2.4. Prazo médio de resposta
  - 2.5. Status das Manifestações
  - 2.6. Indicadores e Pesquisa de Satisfação
  - 2.7. Assuntos mais demandados
  - 2.8. Unidades mais demandadas
- 03.** **Parte II: Dados gerais anual (2025)**
  - 3.1. NOSSOS NÚMEROS EM 2025
    - Total de manifestações
    - Situação das manifestações
    - Classificação (tipologias)
    - Formas de entrada
    - Assuntos mais solicitados
    - Prazo médio de resposta
    - Pesquisa de satisfação



# SUMÁRIO

**04.** Ações e Projetos da Comissão Permanente de Gestão de Dados (CPGD) e da Gêrencia de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO) em 2025

4.1. Estratégias intersetoriais

4.2. Educação permanente

4.3. Gestão de dados: conformidade e qualidade da resposta

4.4. Gestão de dados: registros pendentes de resposta complementar

**05.** Dados da Comissão Permanente de Transparência Passiva (CPTP) e da Gêrencia de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC)

**06.** Conclusão





# 1. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL

A Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) é subordinada à Controladoria Setorial de Saúde (CONT/SES) e fundamentada pelas orientações técnicas provenientes do Órgão Central Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e do Órgão Superior Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e recebe embasamento técnico da Ouvidoria Geral do SUS, vinculada ao Ministério da Saúde (MS).

Nesse contexto, a Unidade coordena as atividades de ouvidoria dos seguintes segmentos:

- Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC);
- Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO);
- Ouvidorias seccionais de saúde vinculados à SES/DF;
- Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF);
- Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES/DF);
- Interlocuções de Ouvidorias distribuídas pela SES/DF e suas Subsecretarias (Portaria nº 332, de 10/12/2019, Art. 4º).



É importante ressaltar que as atribuições da Ouvidoria SES/DF, por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - (SIGO/DF), envolvem a tramitação das demandas em Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-LAI). Além disso, é responsável pela capacitação e auxílio aos mais de 250 servidores que compõem a equipe de Ouvidoria SES/DF, bem como suas demais competências designadas pela Controladoria Setorial da Saúde.

O objetivo deste relatório é apresentar os dados e sistematizados das manifestações recebidas pelo sistema Participa-DF no 4º trimestre, os dados anuais consolidados, bem como as ações desenvolvidas em 2025 por esta Unidade Setorial de Ouvidoria. A análise foi realizada por meio de dados extraídos do Painel de ouvidoria do DF que, por sua natureza em ser de livre acesso ao usuário, é fonte de informações de transparência ativa sobre os registros de ouvidoria do GDF.



## 2. PARTE I:

# DADOS DO 4º TRIMESTRE

### 2.1. TOTAL DE REGISTROS DE OUVIDORIA

	4º TRIMESTRE 2025	4º TRIMESTRE 2024
MÊS	QUANTIDADE	QUANTIDADE
Outubro	6.841	6.502
Novembro	6.694	5.486
Dezembro	5.819	5.128
<b>TOTAL</b>	19.354	17.117

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

Os dados absolutos de registros reforçam a tendência de aumento progressivo, observada nos outros trimestres de 2025 quando comparados ao ano de 2024. Nesse último trimestre de 2025 tivemos uma aumento de 13% no registro de manifestações nos canais de ouvidoria da saúde do Distrito Federal.

## 2.2. FORMAS DE REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES

FORMAS DE ENTRADA	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
INTERNET	9.599	49,6	7.020	41
TELEFONE - 162	7.515	38,8	7.684	44,9
PRESENCIAL	2.228	11,5	2.307	13,5
OUTROS	12	0	106	0,6
TOTAL	19.354	100	17.117	100

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

Mantendo o padrão dos demais relatórios de gestão trimestrais de 2025, o usuário continua assumindo o protagonismo na realização da manifestação por meio da internet ao acessar o sistema PARTICIPA-DF (49,6%). Somado aos registros realizados pelo telefone - 162 (38,8%), em 88,4% das manifestações usufruiu-se da comodidade de realizar a manifestação sem precisar se deslocar. No sentido oposto vemos uma leve tendência de queda nos registros presenciais, que caiu de 13,5% para 11,5% na comparação de 2024 com 2025 (4º trimestre).

## 2.3. TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIAS	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	15.637	80,8	13.873	81
ELOGIO	2.491	12,9	2.004	11,7
SOLICITAÇÃO	724	3,7	638	3,7
DENÚNCIA	415	2,1	504	2,9
INFORMAÇÃO	69	0,4	69	0,4
SUGESTÃO	18	0,1	29	0,2
<b>TOTAL</b>	19.354	100	17.117	100

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

A análise das tipologias das manifestações demonstra que o aumento de registros identificado no 4º trimestre de 2025 deveu-se ao incremento das classificações de reclamação e elogio. Juntos representam quase 93% do total das manifestações indicando que o usuário utiliza a ferramenta tanto para registrar sua insatisfação quanto para o reconhecimento do serviço realizado.

## 2.4. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS

MÉDIA DE RESPOSTAS :	
4º TRIMESTRE 2025	9.3 DIAS
4º TRIMESTRE 2024	9.5 DIAS

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

O prazo médio de reposta para o 4º trimestre de 2025 se manteve estável quando comparado ao mesmo trimestre de 2024, o que na prática está dentro da média de prazo de resposta de 20 dias, conforme normativos da Ouvidoria-Geral do DF.

## 2.5. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS: porém não avaliadas pelo cidadão(ã)		
4º TRIMESTRE 2025	16.676	86,2%
4º TRIMESTRE 2024	14.793	86,4%

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026 .

As manifestações aqui apresentadas, referem-se àquelas que foram respondidas através da resposta definitiva, mas não foram avaliadas por meio da pesquisa de satisfação pelo usuário.

MANIFESTAÇÕES AVALIADAS PELO CIDADÃO(Ã)		
STATUS	4º TRIMESTRE 2025	4º TRIMESTRE 2024
NÃO RESOLVIDA	1.425 (7,4%)	1.316 (7,7%)
RESOLVIDA	756 (3,9%)	712 (4,2%)
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	102 (0,52%)	169 (0,98%)
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	76 (0,39%)	127 (0,74%)

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026 .

As manifestações que foram avaliadas pelo usuário através da pesquisa de satisfação, representam apenas 12,21% do total de avaliações do serviço recebidas no 4º trimestre de 2025, levemente menor que os 13,62% de avaliações no mesmo período de 2024.

A Pesquisa de satisfação é incentivada nas respostas definitivas e complementares e só podem ser realizadas pelo usuário através do Participa-DF. Ressalta-se que a segunda maior forma de entrada das manifestações é o telefone (canal 162). Embora o usuário possa avaliar posteriormente o serviço registrado por esta modalidade, é improvável que o acesso seja feito no Participa-DF apenas para esta finalidade. Vale lembrar que os status “não resolvida” e “resolvida” traduzem a percepção subjetiva do cidadão sobre a capacidade da SES-DF em atender a sua demanda.

## 2.6. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
Resolutividade	2.357	35	2.324	36
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	1.932	81	1.892	80
Satisfação com a resposta	658	82	640	80
Satisfação com o sistema	658	83	640	83
Recomendação	658	81	640	81
Satisfação com o atendimento	616	76	612	76

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.



## 2.7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS (4º TRIMESTRE 2025)

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Atendimento em Unidade Hospitalar	2.297	16,7
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	2.117	15,4
Agendamento de Consultas	1.965	14,2
Servidor Público	1.831	13,3
Agendamento de Cirurgias	1.507	10,9

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

A análise dos cinco assuntos mais demandados por parte dos cidadãos que acionam os canais de ouvidoria são quase sempre os mesmos quando analisamos os dados de outros trimestres de 2025 e em anos anteriores. Atendimento em Unidade Hospitalar, nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) assim como agendamento de consultas retratam a percepção dos cidadãos de suas dificuldades em conseguir atendimentos de forma rápida e eficiente. Nesse contexto identifica-se como possíveis causas a falta de profissionais médicos e não médicos, a falta de insumos, medicamentos e equipamentos, além das queixas relacionadas à qualidade dos atendimentos por parte dos profissionais de saúde e terceirizados.

## 2.8. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

UNIDADE/ TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	4º TRIMESTRE 2025	
	ASSUNTO	Quant./%
Complexo Regulador do DF (1.730)	Agendamento de Cirurgias	600 (36,5%)
	Agendamento de Consultas	462 (28,1%)
	Agendamento de Exames	364 (22,2%)
	Reclamação sobre a realização de exames	63 (3,8%)
	Atendimento Médico	44 (2,7%)
Hospital Regional do Gama - HRG (1.355)	Atendimento em UBS	308 (25,6%)
	Atendimento em Unidade Hospitalar	276 (22,9%)
	Agendamento de Consulta	151 (12,5%)
	Servidor Público	121 (10,0%)
	Atendimento Médico	121 (10%)
Hospital Regional de Taguatinga - HRT (1.292)	Atendimento em UBS	227 (20,2%)
	Atendimento em Unidade Hospitalar	205 (18,3%)
	Agendamento de cirurgias	166 (14,8%)
	Agendamento de consultas	156 (13,9%)
	Atendimento médico	132 (11,8%)
Hospital Regional de Ceilândia - HRC (1.213)	Atendimento em UBS	305 (28,4%)
	Agendamento de Consulta	207 (19,3%)
	Atendimento em Unidade Hospitalar	186 (17,3%)
	Servidor Público	113 (10,5%)
	Agendamento de Cirurgias	84 (7,8%)

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

UNIDADE/ TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	3º TRIMESTRE 2025	
	ASSUNTO	Quant./%
Hospital Regional da Asa Norte -HRAN (1.003)	Atendimento em UBS	219 (25,4%)
	Agendamento de Consulta	146 (17,0%)
	Servidor público	123 (14,3%)
	Agendamento de cirurgias	107 (12,4%)
	Atendimento em Unidade Hospitalar	99 (11,5%)

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Acesso em: 12/01/2026.

Observa-se uma prevalência no assunto Atendimento em Unidades Básicas de Saúde (UBS) em todas as Unidades Hospitalares. Vale lembrar que estas Unidades respondem pelos três níveis de atenção da respectiva região de saúde. A UBS, por ser o atendimento primário à saúde e possuir maior número de Unidades próximas à população, possivelmente estão sujeitas ao recebimento de maior número de manifestações.

# 3. PARTE II: DADOS GERAIS ANUAL (2025)

## 3.1. NOSSOS NÚMEROS EM 2025

2025 - SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
Nº TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	76.907
RESPONDIDA	66.075 (85,9%)
RESOLVIDA	3.349 (4,4%)
NÃO RESOLVIDA	6.089 (7,9%)
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	590 (0,76%)
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	565 (0,73%)

2025 - CLASSIFICAÇÃO (TIPOLOGIAS)	
RECLAMAÇÃO	61.842 (80,4%)
ELOGIO	9.582 (12,5%)
SOLICITAÇÃO	3.064 (4,0%)
DENÚNCIA	2.075 (2,7%)
INFORMAÇÃO	265 (0,3%)
SUGESTÃO	79 (0,1%)

## 2025 - FORMAS DE ENTRADA

INTERNET	36.586 (47,6%)
TELEFONE	30.641 (39,8%)
PRESENCIAL	9.526 (12,4%)
MÍDIA	107 (0,1%)
OUVIDORIA ITINERANTE	41 (0,1%)
PROTOCOLO	6 (0,0%)

## 2025 - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Atendimento em Unidade Hospitalar	9.104 (16,2%)
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	8.893 (15,8%)
Agendamento de consultas	8.265 (14,7%)
Servidor Público	7.147 (12,7%)
Agendamento de cirurgias	5.586 (9,9%)

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



8.8

DIAS

2025 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>37% (10.593)</b>
Satisfação com o serviço de ouvidoria	79% (9.111)
Índice de recomendação	79% (3.100)
Índice de satisfação com o atendimento	75% (2.911)
Índice de satisfação com a resposta	80% (3.100)

Os dados referentes às manifestações avaliadas pelos cidadãos (ãs) correspondes à 13,79% do total de manifestações, ficando a maior parte classificada como “respondida”, com 66, 07%. Desse total de avaliadas, a maior parte (8,6%) são avaliadas como “não resolvidas”, o que na prática traduz uma percepção de baixa resolutividade para os objetos das manifestações. No mesmo sentido temos a tipologia “reclamação” como a mais prevalente, com mais de 80% do total de manifestções, seguidos de “elogios” com 12,5%. Esses achados apontam traduzem a força dos canais de ouvidorias como espaço de controle social e como registro incontestado da qualidade da assistência prestada aos cidadãos.

Com relação às formas de entrada vemos a ampliação do acesso à internet se traduzindo em números com 47,6% de registros feitos pela internet, seguidos do telefone por meio da central 162. O registro presencial ocupa o terceiro lugar com 12,4% no ano de 2025.

## PRINCIPAIS ASSUNTOS EM 2025

o falta de acesso ao atendimento em Unidade Hospitalar e em Unidade Básica de Saúde lideram como principais assuntos objetos de reclamações, com 32% dos registros. Em terceiro e quarto lugar temos o “agendamento de consultas” e “servidor público” como assuntos igualmente relevantes.

Todos esses dados se traduzem nos dados de pesquisa de satisfação, na qual o indicador “resolutividade” aparece com 37%, avaliado por 10.593 cidadãos (ãs) no ano de 2025. Vale destacar que os usuários dos canais de ouvidoria da SES-DF sabem diferenciar a resolutividade, relacionada à sua demanda, com os serviços prestados pelas ouvidorias, nos quais a satisfação com o serviço, com o atendimento prestado pelos ouvidores e na resposta avlaídos entre 75% e 80%.

O indicador “resolutividade”, avaliado em 37% corresponde à média das mais de 100 caixas de ouvidoria. A análise individualizada revelou que alguns setores precisarão de uma ação mais direcionada por parte da gestão, a fim de identificar os fatores envolvidos e atuar para melhorar esse indicador. Em torno de 20 unidades tiveram a resolutividade com avaliação abaixo de 30%, algumas com 0% e 5%.



# 4. AÇÕES E PROJETOS DA COMISSÃO PERMANENTE DE GESTÃO DE DADOS/GEACO

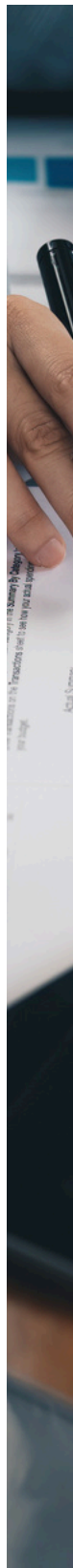
## 4.1. Estratégias intersetoriais

A ouvidoria é um canal de transparência e uma ferramenta importante que pode contribuir para a gestão de políticas públicas. Os dados de ouvidoria passam a contribuir para tomada de decisões e para melhorias institucionais. Assim, a análise e o tratamento de dados de ouvidoria são essenciais para transformar as manifestações dos cidadãos (reclamações, sugestões e solicitações) em dados que possam ser trabalhados para dar mais clareza ao cenário atual da saúde no DF.

Os processos de trabalho podem ser aprimorados e novas soluções para as situações apresentadas nos relatos podem ser propostas para uma atuação mais efetiva dos gestores da saúde pública.

Por meio de estratégias intersetoriais, o levantamento de dados de ouvidoria permite identificar padrões, fluxos de trabalho, mapear os problemas, antecipar riscos e avaliar o desempenho institucional com base na percepção dos cidadãos.

A Ouvidoria Setorial da Saúde é um espaço de diálogo e gestão permanente. Nesse trimestre, foram iniciadas importantes ações junto ao Comitê de Planejamento da Saúde do Distrito Federal (COPLANS), com realização das seguintes ações:





#### **4.1.1. Programa “O câncer não espera. O GDF também não”:**

A CPGD, em conjunto com a GEACO realiza mensalmente um levantamento com elaboração de relatórios de ouvidoria, com foco em governança, para o programa “O câncer não espera. O GDF também não”, conduzido pela Assessoria de Política de Prevenção e Controle do Câncer ASCAN e COPLANS.

Neste sentido, para o ano de 2025, a CPGD e GEACO produziram 11 relatórios, contendo dados de ouvidoria sobre demandas relacionadas à oncologia, a fim de subsidiar a tomada de decisão referente ao Programa pela COPLANS.

#### **4.1.2. Programa da Nefrologia:**

A GEACO realizou em agosto/2025, Relatório Estatístico de Ouvidoria com manifestações referentes à Nefrologia, atendendo à solicitação encaminhada pela COPLANS. O levantamento dos dados foi realizado através do sistema Participa-DF, com análise de 196 manifestações. As atividades inerentes à GEACO foram finalizadas e encaminhadas à COPLANS, conforme pactuado com a Unidade de Ouvidoria.

#### **4.1.3. Contribuição para Elaboração Matriz de Risco - Contrato de Gestão:**

A CPGD realizou também, em solicitação pela Secretaria Adjunta de Governança em Saúde (SAGOV), relatório com dados de manifestações de ouvidoria para definição de estratégias e tomada de decisão referente à atuação do IGESDF. Esta atividade teve por objetivo ampliar e aprofundar a identificação de subassuntos relacionados às estruturas que compõem o IGESDF e o Hospital da Criança. Na prática, essa tarefa permitiu a identificação pormenorizada das principais reclamações e denúncias por parte do cidadão, apontando problemas que subsidiaram uma atividade de Auditoria no setor.

#### **4.1.4. Projeto Radar-DF de “Assunto/Subassunto” do Participa-DF:**

A Ouvidoria-geral propôs a readequação da lista de “assuntos/subassuntos” utilizados no sistema Participa-DF, através do projeto “Radar-DF”. Este trabalho teve início em agosto, a partir do esforço conjunto entre a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES/DF, a GEACO e a CPGD. A revisão objetivou otimizar e atualizar a lista de “assuntos/subassuntos”, tornando-a mais eficiente e condizente com a realidade dos serviços de saúde do Distrito Federal.

As atividades inerentes à CPGD foram finalizadas e encaminhadas à Ouvidoria-geral para subsidiar o trabalho referente a atualização dos assuntos/subassuntos.

## **4.2. Educação Permanente**

#### **4.2.1. Projeto “Construindo Pontes”:**

No ano de 2025, foram realizadas 4 turmas do curso de formação de ouvidores e interlocutores “Construindo Pontes”, capacitando um total de 67 alunos. No 4º trimestre, no período de 08 a 12 de dezembro, com carga horária de 20 horas, foi ministrado a última turma do curso em 2025. Nessa edição, contamos com um total de 15 alunos de diferentes áreas, como ouvidores hospitalares, interlocutores de núcleos de inspeção e vigilância e servidores das duas Comissões da Unidade Setorial de Ouvidoria.

Contando com um time de instrutores experientes e qualificados, foram abordados temas importantes como operacionalização do Participa-DF, fluxos e procedimentos de ouvidoria, Normativos, Lei de Acesso à Informação, aplicação da Linguagem Simples, Lei Geral de proteção de dados, entre outros.

Com foco na formação continuada e na permanente atualização dos colaboradores de toda a rede de ouvidorias da SES/DF, o curso “Construindo Pontes” revela-se como uma ação exitosa e relevante na busca da excelência da nossa rede de ouvidorias, sempre alinhada às diretrizes da Ouvidoria Geral do DF.

#### **4.2.2. Designações e Treinamento de Ouvidores e Interlocutores:**

Dentre as principais atividades da Unidade Setorial de Ouvidoria da SES/DF estão as Designações e o Treinamento de Ouvidores e Interlocutores, realizados de maneira contínua e sendo coordenados pela GEACO. Objetiva capacitar os recém-designados Ouvidores/Interlocutores, uma vez que a rotatividade anual é de aproximadamente 80 novas nomeações.

O treinamento aborda todas as etapas do processo de Ouvidoria, desde o recebimento, tratativas e respostas de Ouvidorias, embasados no Guia Prático para as Ouvidorias do GDF. Além disso, prepara a equipe das **106** pontos de acesso de Ouvidoria da SES/DF, ao uso correto do sistema Participa-DF e das Normas e Rotinas do serviço.



#### 4.2.3. Seminários da Unidade Seccional de Ouvidoria da SES-DF:

A Ouvidoria da SES-DF realizou em Abril o Seminário **“Encontro trimestral com Ouvidores”** (destinado aos ouvidores) e no mês de setembro o Seminário **“Ouvidoria 360”** (destinado aos interlocutores) que atuam nos setores de Ouvidoria apurando solicitações, reclamações, elogios, denúncias ou pedidos de informação acerca dos serviços de saúde.

O objetivo dos seminários foi capacitar e fomentar a cultura de governança, transparência e qualidade no tratamento das manifestações do cidadão. Nos treinamentos foram discutidos, dentre outros pontos, Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), diretrizes para a formulação de respostas adequadas e fluxo de encaminhamento das manifestações.

Os Seminários enfatizaram o papel dos ouvidores/interlocutores na escuta ativa às manifestações dos usuários dos serviços de saúde, afim de atender ao direito da informação e viabilizar a participação social na condução dos serviços públicos. Destacou-se ainda, que a Ouvidoria é um importante meio que subsidia a Administração Pública em seu processo de tomada de decisões e de avaliação da qualidade dos serviços ofertados.



#### **4.2.4. Projeto “Café com a Ouvidoria” da Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF:**

O Projeto “Café com Ouvidoria” consiste na realização de encontros presenciais entre a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF com as equipes das Unidades de Ouvidoria que tem por objetivo promover um espaço colaborativo para troca de experiências, esclarecimentos sobre fluxos de atendimento e alinhamento de procedimentos. O encontro visa proporcionar um ambiente propício ao diálogo, ao aprendizado mútuo e ao fortalecimento institucional das ouvidorias, com foco na melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão e na resolutividade das manifestações recebidas.

O “Café com Ouvidoria” surge como uma ação estratégica para fomentar o conhecimento recíproco, prevenir erros de encaminhamento e qualificar a atuação das ouvidorias. A realização justifica-se pela crescente complexidade das demandas recebidas pelas ouvidorias, que exigem uma atuação integrada e alinhada entre os órgãos do Governo do Distrito Federal. Diante disso, no ano de 2025, a Unidade Seccional de Ouvidoria da SES/DF realizou 4 “Cafés com Ouvidoria”, a saber:

- **05/02/2025:** com equipe do Núcleo de Inspeção de Águas Claras (NIAC);
- **16/07/2025:** com equipe de Ouvidorias da Secretaria de Agricultura (SEAGRI/DF) e Diretoria de Vigilância Sanitária (DIVISA);
- **22/08/2025:** com Ouvidorias da Defensoria Pública do DF (DPDF), Secretaria de Justiça e Cidadania (SEJUS) e Subsecretaria de Políticas de Direitos Humanos e Igualdade Racial (SUBDHIR).
- **25/08/2025:** promovido pela Ouvidoria do Hospital Regional de Ceilândia (HRC).

#### **4.2.5. Análise dos Relatórios das Ouvidorias Hospitalares e Unidades de Referência Distrital:**

As Ouvidorias Hospitalares e Unidades de Referência Distrital (URD) são as unidades de ouvidoria que têm como competências gerais:

- Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- Atender com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- Registrar, responder e encaminhar as manifestações recebidas às unidades responsáveis através do Participa-DF;
- Participar de ações conjugadas com a Ouvidoria Setorial;
- Apoiar a Ouvidoria Setorial na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas Unidades;
- Enviar relatórios trimestrais e anuais à Ouvidoria Setorial.

A GEACO, através da CPGD, é responsável por analisar e apoiar as Unidade de Ouvidoria na elaboração dos relatórios trimestrais. A meta é que todas as unidades os apresentem até o dia 30 do mês subsequente ao encerramento de cada trimestre. Esses relatórios subsidiam a gestão das unidades de saúde e promovem transparência aos usuários, sendo publicados no site da Secretaria de Saúde do DF.

## 4.3. Gestão de Dados: conformidade e qualidade da resposta

Outra importante ação que integra as atribuições da CPGD, sob supervisão da GEACO, consiste na avaliação e monitoramento dos procedimentos de Conformidade e Qualidade de Respostas das Unidades de Ouvidoria da SES-DF.

Trata-se de uma tarefa complexa, que compreende a análise amostral de quatro etapas, a saber:

- Acolhimento;
- Encaminhamento;
- Resposta Preliminar;
- Resposta Definitiva/Complementar.

A partir de uma análise amostral de cada uma dos **106** pontos de acesso de Ouvidoria da SES/DF, a CPGD identificou procedimentos inconformes ou que precisam de revisão. As informações foram encaminhadas por meio de processo SEI para cada Ouvidor/Interlocutor para conhecimento e providências.

Abaixo, segue as tabelas com a descrição das unidades avaliadas por área de ouvidoria no 1º e no 2º semestre de 2025.



**Unidades analisadas por área de Ouvidoria no 1º semestre/2025:**

UNIDADE	TOTAL DE CAIXAS	TOTAL DE REGISTROS ANALISADOS
Ouvidorias Hospitalares e CRDF	18	270
Ouvidorias da SVS (NI e NUVAL)	39	390
Ouvidorias da ADMC	23	230
Ouvidorias IGESDF (13 UPAS)	1	195
Demais Ouvidorias	3	30
Total	84	1.115

**Unidades analisadas por área de Ouvidoria no 2º semestre/2025:**

UNIDADE	TOTAL DE CAIXAS	TOTAL DE REGISTROS ANALISADOS
Ouvidorias Hospitalares e CRDF	16	240
Ouvidorias da SVS (DIVEP, DIVISA, DIVAL, NI, NUVAL e GVAZ)	31	310
Ouvidorias da ADMC	20	200
Ouvidorias IGESDF (13 UPAS)	1	195
Total	68	945



## 4.4. Gestão de Dados: pendência de resposta complementar

Em 2023/2024 a GEACO identificou recorrência de manifestações com pendência de resposta complementar e prazos expirados, comprometendo a qualidade, a tempestividade e a resolutividade do atendimento. As ações manuais anteriormente executadas (monitoramento individual e controle mensal de SEI) foram descontinuadas por limitação de recursos humanos, culminando na estruturação de um novo processo de gestão e controle das respostas complementares para 2025.

Em novembro de 2025, a CPGD realizou uma análise amostral de uma unidade hospitalar de ouvidoria sobre as manifestações pendentes de complementação. Essa iniciativa constituiu a primeira etapa de uma nova estratégia de acompanhamento das respostas definitivas inconclusivas, voltada à construção de um modelo estruturado, contínuo e compartilhado com as ouvidorias seccionais.

A amostra evidenciou que as pendências de resposta complementar são frequentes e impactam significativamente a qualidade e a resolutividade das manifestações. O cenário reforça a necessidade de implementar ações permanentes e articuladas para aprimorar a gestão das respostas e fortalecer o desempenho da rede de ouvidorias. O relatório deste trabalho foi compartilhado com a unidade gestora (GEACO) para ciência e avaliação.



## 5. DADOS DA COMISSÃO PERMANENTE DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA E DA GETRIC

Em atenção à solicitação de consolidação das informações para composição do Relatório Anual de Atividades da Unidade Setorial de Ouvidoria, encaminham-se as informações referentes às atividades desenvolvidas pela Gerência de Triagem e Controle de Qualidade – GETRIC, que compreendem a triagem de manifestações de ouvidoria, o tratamento das denúncias no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e a atuação da Comissão Permanente de Transparência Passiva – CPTP.

No exercício de 2025, a principal atividade desenvolvida pela GETRIC consistiu na realização da triagem técnica das manifestações registradas no sistema Participa DF, etapa estratégica e indispensável para a correta classificação, qualificação e definição do encaminhamento das demandas às unidades competentes.

No período, a GETRIC realizou:

- 78.411 tramitações, abrangendo manifestações de distintas tipologias, tais como reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões;
- 385 reclassificações de assunto, visando ao adequado enquadramento das manifestações;
- 1.070 (mil e setenta) respostas definitivas em protocolos que não apresentavam elementos suficientes para encaminhamento às ouvidorias seccionais, em razão da ausência de dados ou da insuficiência de informações claras por parte do manifestante.

As atividades foram executadas por equipe composta por 6 (seis) servidores, responsáveis pela análise de demandas relativas a uma ampla e diversa gama de temas inerentes à Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, incluindo assistência à saúde, regulação, vigilância sanitária, gestão de pessoas, contratos, insumos, infraestrutura, condutas funcionais e acesso à informação. A diversidade e a complexidade dos assuntos tratados evidenciam o caráter estratégico da triagem como etapa essencial para assegurar a correta condução das manifestações, a observância dos fluxos institucionais e a efetividade do Sistema de Ouvidoria no âmbito da SES/DF.

No que se refere à Comissão Permanente de Transparência Passiva – CPTP, informa-se que sua atuação está regulamentada pela Portaria nº 1.172, de 18 de dezembro de 2025, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, que dispõe sobre a criação das comissões permanentes no âmbito da Unidade Setorial de Ouvidoria da Controladoria Setorial da Saúde. Nos termos do art. 1º, inciso I, da referida Portaria, a CPTP é subordinada à Gerência de Triagem e Controle de Qualidade e tem por finalidade recepcionar, classificar e analisar os pedidos de acesso à informação oriundos do sistema informatizado oficial de ouvidoria do Governo do Distrito Federal, elaborar relatórios periódicos, padronizar fluxos e indicadores de desempenho, realizar capacitações sobre acesso à informação e oferecer suporte estratégico, tático e operacional à gerência à qual se encontra vinculada. Atualmente a CPTP possui 3 (três) servidores atuando nas demandas de Lei de Acesso a Informação.

No exercício de 2025, a CPTP atuou de forma contínua no apoio à gestão no tratamento das demandas de transparência passiva. No período, a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal recebeu **1.963** pedidos de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo legal, com tempo médio de resposta de 7 (sete) dias. Registra-se, ainda, que, após análise técnica realizada no âmbito da CPTP, **64** pedidos de acesso à informação, correspondentes a aproximadamente 33% do total recebido, não foram acolhidos, por não se enquadrarem nos critérios legais de acesso à informação, conforme verificação fundamentada nas hipóteses previstas na legislação vigente, conforme dados extraídos do Painel de Transparência Passiva. (Fonte: [Painel Transparência Passiva](#))

No tocante ao tratamento das denúncias, registra-se que a GETRIC é a unidade responsável pela condução centralizada dos protocolos de denúncia no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, competindo-lhe o recebimento das manifestações, o encaminhamento à Unidade de Correição Administrativa – USCOR para análise preliminar de admissibilidade, a elaboração de resposta definitiva ao cidadão, bem como o acompanhamento e o monitoramento dessas manifestações, observados, em todas as etapas, os princípios do sigilo, da legalidade, da imparcialidade e da proteção ao denunciante.

No exercício de 2025, a GETRIC respondeu **1.377** denúncias relacionadas à atuação de servidores da SES/DF. Ademais, a GETRIC, em articulação com a CPTP, realizou o monitoramento dos protocolos de denúncia, considerando o direito do denunciante de receber resposta complementar contendo informações acerca do desfecho das apurações realizadas. No período, foram incluídas **437** respostas complementares às denúncias, com informações referentes às providências adotadas e aos resultados alcançados.

Adicionalmente, a GETRIC desempenha atividades de caráter estratégico e transversal, prestando apoio permanente à Unidade Setorial de Ouvidoria por meio da elaboração de relatórios gerenciais e institucionais, do suporte técnico e consultivo aos ouvidores seccionais, da gestão e operacionalização do sistema OuvidorSUS, bem como da elaboração de respostas a questionamentos formulados por órgãos de controle e por outras unidades e setores da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Tais atividades complementares contribuem para a padronização de procedimentos, o aprimoramento dos fluxos internos e o fortalecimento da atuação do Sistema de Ouvidoria no âmbito da SES/DF.



# 5. CONCLUSÃO

As informações disponibilizadas neste relatório são resultado de um trabalho desenvolvido pela Unidade Seccional de Ouvidoria da SES-DF, em conjunto com à GEACO e CPGD ao longo de 2025. É destinado para o público interno de Ouvidorias e importante para o a sociedade, outros órgãos e entidades.

A análise das manifestações do usuário consolidada no Participa-DF, através das caixas de ouvidoria, permitiu um melhor entendimento de cada área e compreensão sobre os padrões nos processos desenvolvidos pelas equipes sob a gestão desta Unidade de Ouvidoria.

Por fim, o relatório reafirma o compromisso com a transparência ativa, apresentando informações de interesse público, tornando os dados analisados acessíveis, para garantir o controle social, a confiança pública, sendo ainda ferramenta propícia para a alta gestão e governança.

Secretaria  
de Saúde

