



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE

2025

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), 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 2º trimestre de 2025 em comparação com o período equivalente de 2024.

Também serão apresentados os indicadores disponíveis no Painel da Ouvidoria Geral do GDF que permitem o acompanhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria, além do serviço prestado pela atividade de ouvidoria em si.

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

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



1.920
manifestações
2º trimestre de 2024

-6,2%

1.808
manifestações
2º trimestre de 2025

Diagnósticos dos resultados apresentados:

O número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRDF em 2025, comparado com o mesmo trimestre de 2024, teve uma leve queda.

Gráfico 1: 2º trimestre de 2024

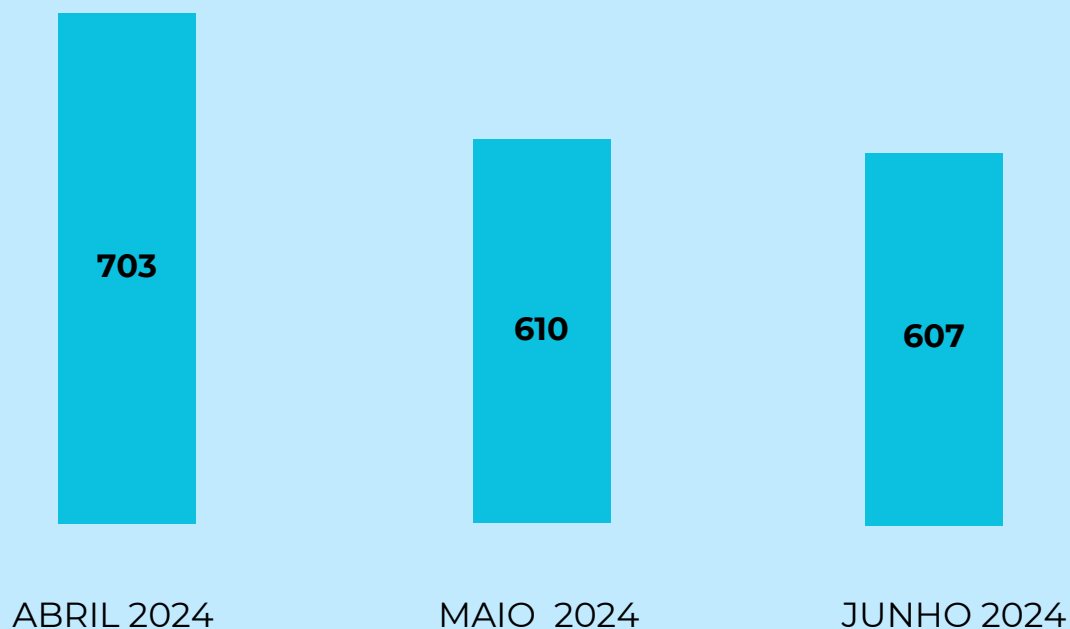


Gráfico 2: 2º trimestre de 2025



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

	2º trimestre 2024	2º trimestre 2025
RESPONDIDA	1.508 (78,5%)	1.465 (81%)
NÃO RESOLVIDA	310 (16,1%)	234 (12,9%)
RESOLVIDA	96 (5%)	105 (5,8%)
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	03 (0,156%)	02 (0,111%)
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	03 (0,156%)	02 (0,111%)
RESOLUTIVIDADE	24%	31%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Pode-se inferir que, embora em 2025 tenha tido um leve aumento nos percentuais abordados, não houve oscilações significativas da quantidade de manifestações recebidas, porém a resolutividade melhorou.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

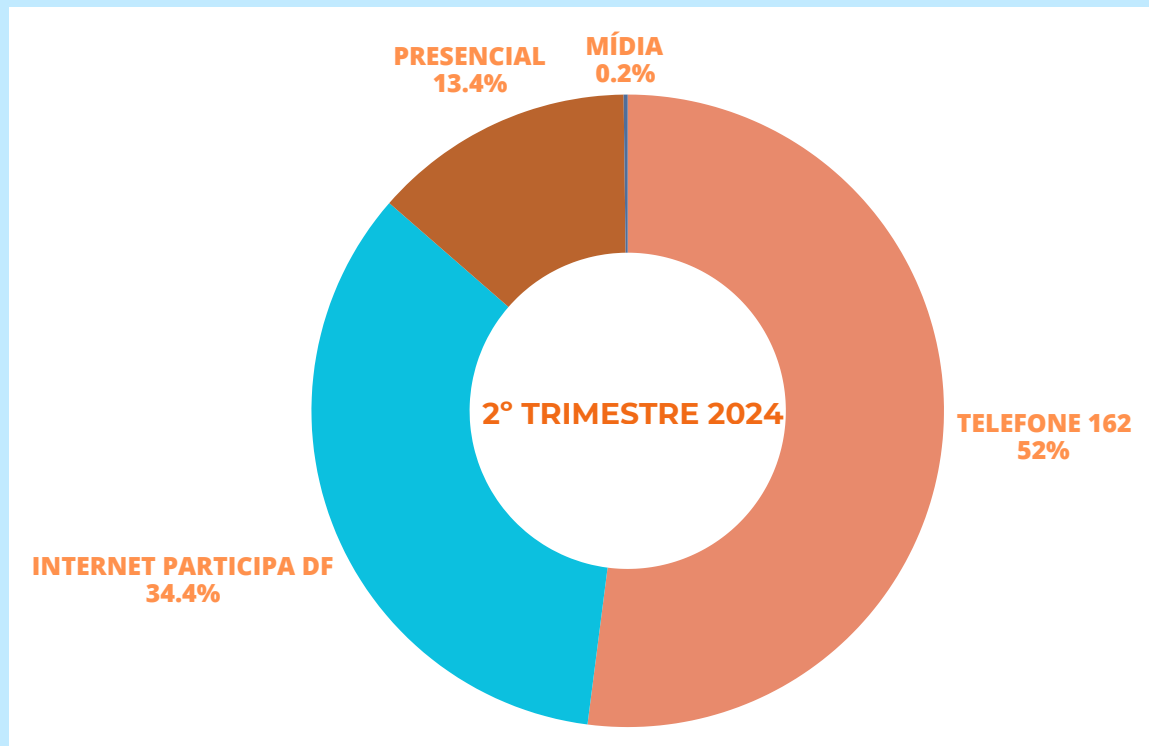
	2º trimestre de 2024	2º trimestre de 2025
Reclamação	1.683(87,7%)	1.657 (91,6%)
Solicitação	198 (10,3%)	130 (7,2%)
Elogio	09 (0,5%)	11 (0,6%)
Informação	30 (1,6%)	08 (0,4%)
Sugestão	0	02 (0,1%)
Denúncia	0	0
Total	1.920	1.808

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

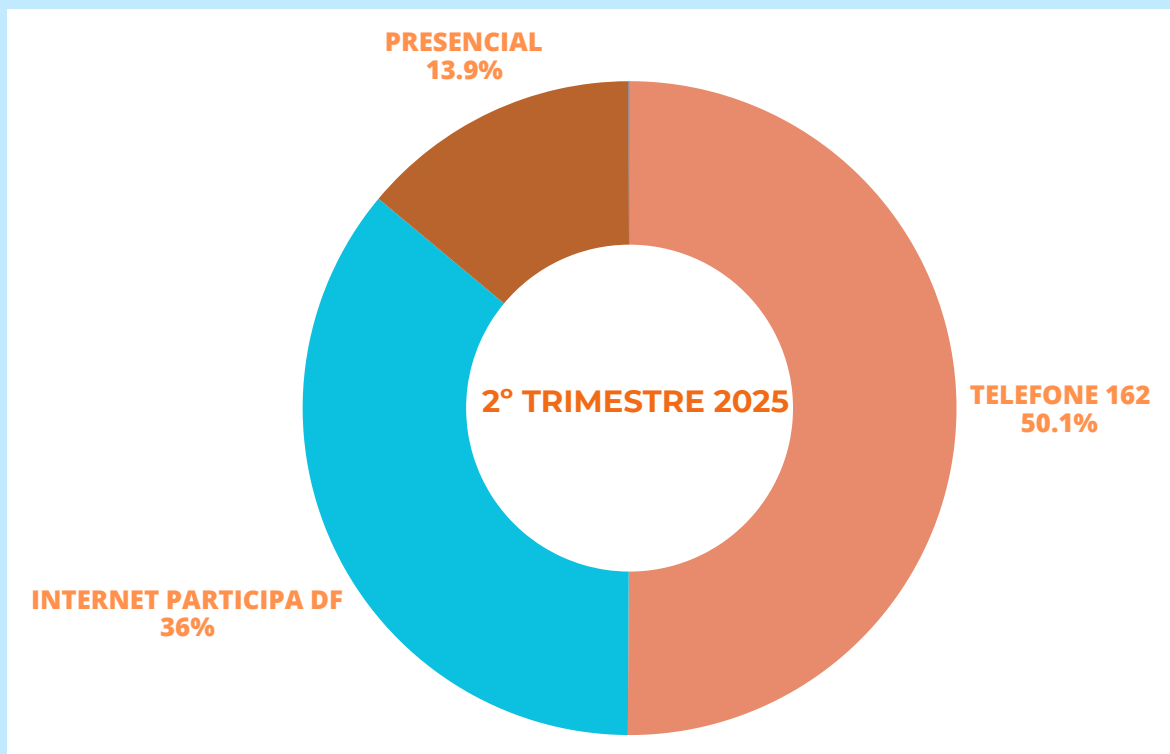
Diagnóstico dos resultados apresentados:

Destaca-se que independente do ano, a classificação mais recorrente ainda é a Reclamação .

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Ressaltamos que embora o site do PARTICIPA DF seja bem formulado, simples e intuitivo, o uso de ligação telefônica para o 162 ainda é a principal forma de registro das manifestações no sistema de ouvidorias .

TOP 5: Assuntos mais demandados e seus direcionamentos

ASSUNTO	TOTAL 2º TRI 2024		ASSUNTO	TOTAL 2º TRI 2025
Agendamento de cirurgias	632		Agendamento de consultas	565
Agendamento de exames	530		Agendamento de cirurgias	491
Agendamento de consultas	492		Agendamento de exames	449
Atendimento Médico	44		Reclamação sobre a realização de exames	72
Ambulâncias da rede SUS,SAMU	38		Ambulâncias da rede SUS,SAMU	52
TOTAL	1.736		TOTAL	1.629

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Pode-se observar que embora no ano de 2024 tenha tido um número maior no recebimento de manifestações, os assuntos recorrentes foram, em sua maioria, os mesmos.

Evidenciamos que não há sazonalidade nos assuntos, mas sim, tendência à estabilidade.

Ressaltamos também que, após análise qualitativa da Ouvidoria do CRDF, fica calaro que tanto o assunto “reclamação na realização de exames” quanto “atendimento médico” estão relacionados aos três assuntos mais demandados: regulação de consultas, exames, cirurgias e SAMU.



PRAZO DE RESPOSTA

2024		2025	
Período	2º trimestre	Período	2º trimestre
Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	1.920	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	1.808
Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	0
Prazo médio de resposta em dias	2.4	Prazo médio de resposta em dias	2,4

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

O resultado apresentado demonstrou estabilidade, pois se manteve em 2,4 dias para a resposta definitiva. A Ouvidoria do CRDF se compromete, diariamente, em atender ao cidadão em suas demandas de forma rápida e efetiva.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2024 – 2º trimestre			2025 – 2º trimestre		
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	24%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	31%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	65%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	69%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	80%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	61%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	75%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	78%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	81%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	55%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	81%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 12 de agosto de 2025.

Diagnósticos dos resultados apresentados:

Destaca-se que todos os índices apresentaram melhora. “Satisfação com o Serviço de Ouvidoria” e “Qualidade da Resposta” representaram um aumento expressivo. Estes índices refletem a percepção do usuário com o serviço prestado da Ouvidoria, resultado da busca constante em atender bem e da melhor forma possível aos manifestantes, com respostas claras, rápidas e satisfatórias.

CONCLUSÃO

- É gratificante fazer parte da equipe de Ouvidoria, pois esta se coloca no papel estratégico de interação entre o cidadão e o órgão público, sendo instrumento para a melhoria contínua dos serviços em saúde, além de promover a defesa dos direitos dos cidadãos.
- Fica evidente o engajamento da Ouvidoria do CRDF com as Centrais subordinadas (área técnica). Fato que possibilita de maneira rápida e eficiente a comunicação e a resolução das demandas de ouvidoria.
- Os Relatórios gerenciais gerados pela Ouvidoria funcionam como ferramentas diagnósticas e na resolução dos problemas das áreas finalísticas.
- No entanto, o RH atual da Ouvidoria do CRDF é insuficiente para atender ao crescente e constante aumento das demandas de manifestações recebidas , o que dificulta o tratamento personalizado e singular que a Ouvidoria gostaria de proporcionar aos seus usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório foram apresentados os resultados alcançados pela Ouvidoria do CRDF/SES-DF durante o segundo trimestre de 2025 em comparação ao mesmo período de 2024.

Ao responder o cidadão em suas manifestações, a Ouvidoria do Complexo regulador estimula a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, bem como mostra-se sensível às suas demandas.

A Ouvidoria do Complexo Regulador da SES-DF, está engajada em promover a efetividade dos direitos humanos, encaminhando as manifestações para os setores competentes e monitorando sua tramitação para fornecer a resposta adequada aos usuários do SUS e em tempo hábil.

Apesar das dificuldades quanto às constantes alta na demanda das manifestações que envolvem o CRDF e ainda considerando nossa equipe reduzida para o trabalho, a Ouvidoria do Complexo Regulador da SES-DF não mede esforços para prestar o melhor serviço possível ao cidadão, buscando soluções com as áreas técnicas e sempre que necessário, atendimento personalizado ao cidadão.

Colaboradores:

João Flávio de Souza

Nathália Dias

Sandra Maria de Sousa

REFERENCIAL TEÓRICO

Decreto nº 38.488, de 13 de setembro de 2017

https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/1145927889874c5187119a7627cf37e5/Decreto_38488_13_09_2017.html

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%A2ncias;

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

<https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/6-Manual-de-Gestao-SIGODF-capitulo-5.pdf>