# RELATÓRIO 3ºTRIMESTRE

# 2025

## JULHO-AGOSTO-SETEMBRO

**COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

# Introdução

As Ouvidorias são instâncias de participação e controle social por meio das quais o cidadão pode se manifestar sobre as ações do governo, contribuindo para o seu aprimoramento.

A Ouvidoria do CRDF é o canal entre a população e o Complexo Regulador, responsável por analisar e responder, via plataforma Participa DF, as demandas relacionadas à regulação dos seguintes serviços:

- Consultas, Exames e Cirurgias;
- Unidades de Tratamento Intensivo (UTIs);
- Tratamento Fora do Domicílio (TFD);
- Terapia Renal Substitutiva (TRS);
- Transplantes;
- Transporte Sanitário;
- SAMU.

O Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF) foi instituído pela SES/DF por meio do Decreto nº 38.488, de 13 de setembro de 2017. Seu objetivo é regular o acesso do usuário aos serviços do SUS, provendo, a partir da identificação de sua necessidade, os recursos necessários para a assistência à sua saúde no tempo oportuno.

# Apresentação

Este relatório trimestral de Ouvidoria consolida o quantitativo de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2025, comparando-o com o mesmo período de 2024.

O documento também exibe os indicadores disponíveis no Painel da Ouvidoria Geral do GDF, que permitem o acompanhamento do volume e do status das demandas, bem como métricas sobre a qualidade do atendimento.

Por fim, apresenta uma análise crítica da equipe de Ouvidoria sobre o desempenho nas atividades e a eficiência nos fluxos de trabalho.

# QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

**2.049**
manifestações
**3º trimestre de 2024**

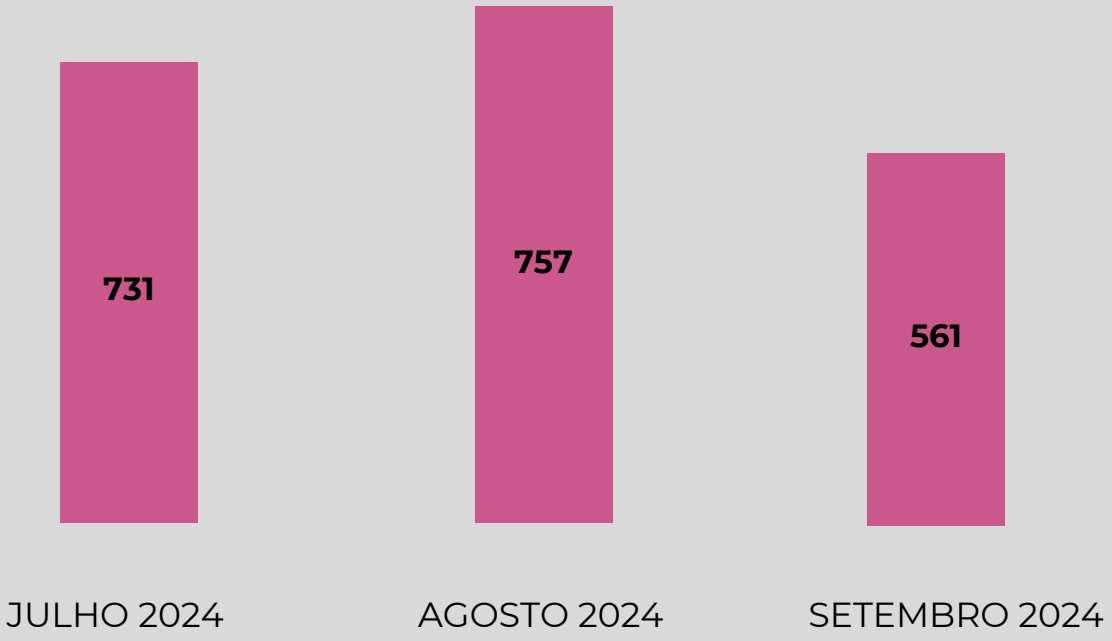
**-5,6%**

**1.933**
manifestações
**3º trimestre de 2025**

**<u>Diagnósticos dos resultados apresentados:</u>**

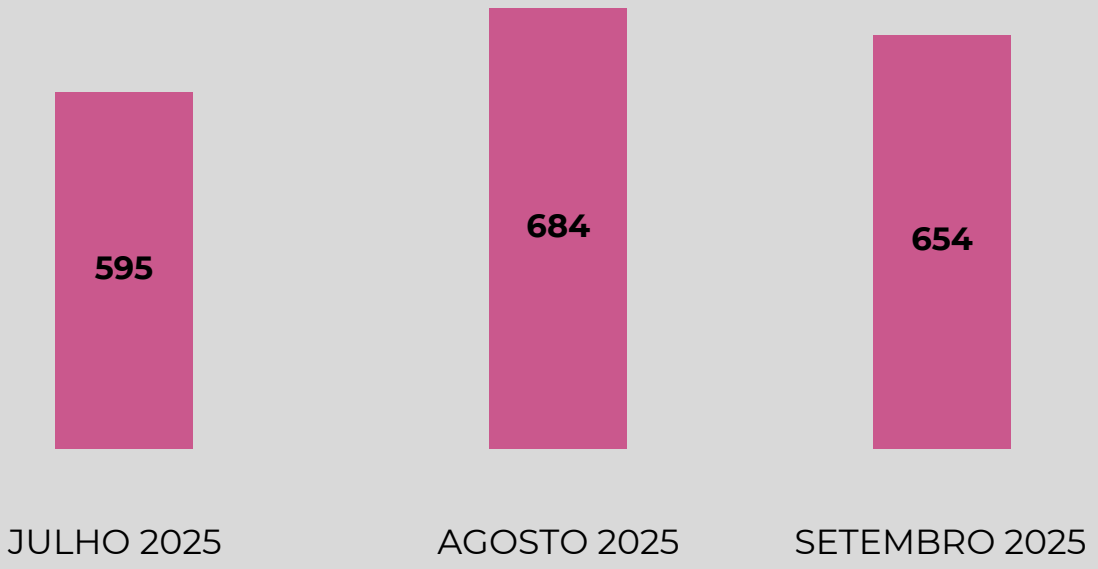
O número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRDF em 2025 registrou uma leve queda em comparação com o mesmo trimestre de 2024.

## Gráfico 1: 3° trimestre de 2024




Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

## Gráfico 2: 3° trimestre de 2025




Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

# SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

| SITUAÇÃO | 3° trimestre 2024 | 3° trimestre 2025 |
|---|---|---|
| RESPONDIDA | 1.673 (81,6%) | 1.590 (82,3%) |
| NÃO RESOLVIDA | 257 (12,5%) | 263 (13,6%) |
| RESOLVIDA | 117 (5,7%) | 80 (4,1%) |
| RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR | 2 (0,098%) | 0 |
| NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR | 0 | 0 |
| RESOLUTIVIDADE | 32% | 23% |

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

## Diagnóstico dos resultados apresentados:

A análise dos dados permite afirmar que, apesar do discreto incremento percentual observado em 2025, a quantidade de manifestações não apresentou oscilações significativas. A equipe da Ouvidoria, contudo, segue empenhada na identificação de oportunidades de melhoria, visando à excelência no serviço prestado ao cidadão.

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

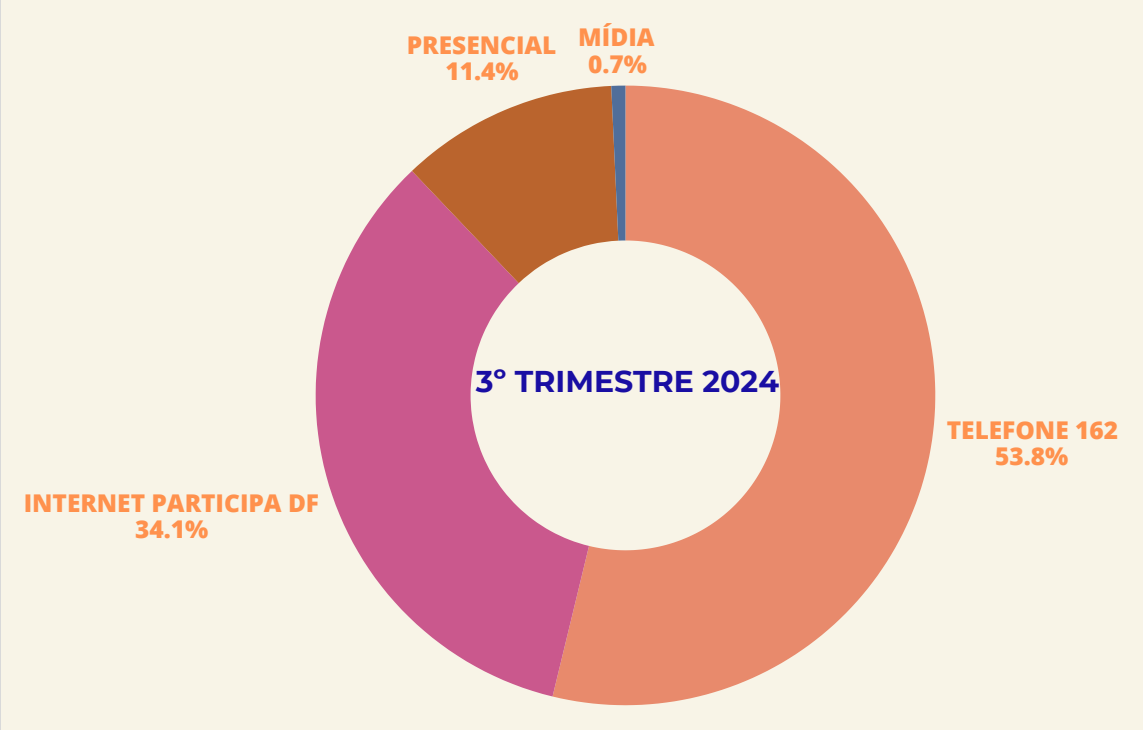
| | 3° trimestre de 2024 | 3° trimestre de 2025 |
|---|---|---|
| **Reclamação** | 1.785(87,1%) | 1.717 (88,8%) |
| **Solicitação** | 236 (11,5%) | 184 (9,5%) |
| **Elogio** | 15 (0,732%) | 18 (0,931%) |
| **Informação** | 12 (0,586%) | 12 (0,621%) |
| **Sugestão** | 1 (0,049%) | 02 (0,103%) |
| **Denúncia** | 0 | 0 |
| **Total** | **2.049** | **1.933** |

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

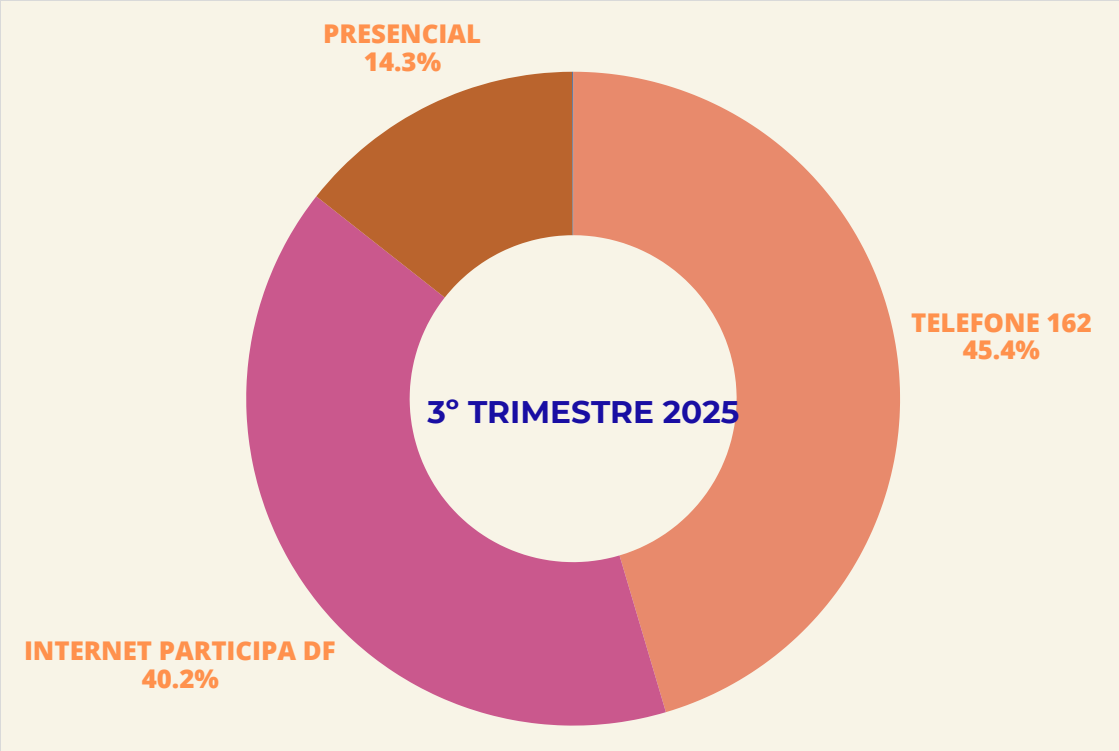
## Diagnóstico dos resultados apresentados:

É importante destacar que, em ambos os anos analisados, a classificação mais recorrente permanece sendo a de Reclamações. Esses dados, capturados de maneira sistemática pela Ouvidoria, são fundamentais para identificar pontos de falha e direcionar ações concretas de melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

# FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA




Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.




Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

## Diagnóstico dos resultados apresentados:

É importante destacar a preferência do cidadão: mesmo diante de um canal digital bem avaliado como o site PARTICIPA DF, a via telefônica (162) permanece como a principal forma de registro de manifestações.

# TOP 5: Assuntos mais demandados e seus direcionamentos

| ASSUNTO | TOTAL 3º TRI 2024 | ASSUNTO | TOTAL 3º TRI 2025 |
|---|---|---|---|
| Agendamento de consultas | 623 | Agendamento de cirurgias | 588 |
| Agendamento de cirurgias | 612 | Agendamento de consultas | 566 |
| Agendamento de exames | 569 | Agendamento de exames | 532 |
| Reclamação sobre a realização de exames | 68 | Reclamação sobre a realização de exames | 48 |
| Atendimento médico | 37 | Atendimento médico | 38 |
| TOTAL | 1.909 | TOTAL | 1.772 |

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

## Diagnóstico dos resultados apresentados:

A comparação entre os terceiros trimestres de 2024 e 2025 revela, além da leve redução no volume total, uma notável estabilidade no perfil das demandas. Os cinco principais assuntos se repetem, com os agendamentos de consultas, cirurgias e exames mantendo-se como o núcleo das manifestações.

Essa repetição padrão evidencia não uma questão sazonal, mas sim a permanência de gargalos estruturais no processo de regulação.

A análise qualitativa da Ouvidoria do CRDF confirma que essa estabilidade é sistêmica. As manifestações classificadas como "Reclamação sobre a realização de exames" e "Atendimento médico" estão, em sua essência, diretamente relacionadas aos gargalos nos três assuntos mais demandados. Longas esperas por uma consulta ou exame podem gerar insatisfação com o atendimento recebido quando este finalmente ocorre, ou culminar em uma reclamação específica sobre o exame em si, refletindo um fluxo contínuo de problemas interligados.

# PRAZO DE RESPOSTA

| 2024<br>3º trimestre | | 2025<br>3º trimestre | |
|---|---|---|---|
| Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo | 2.049 | Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo | 1.933 |
| Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo | 0 | Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo | 0 |
| Prazo médio de resposta em dias | 2,1 | Prazo médio de resposta em dias | 2 |

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

**Diagnóstico dos resultados apresentados:**

Os resultados consolidam um padrão de estabilidade e alta eficiência. O prazo médio para resposta definitiva manteve-se ágil, registrando 2 dias em 2025, com ligeira melhoria em relação ao ano anterior (2,1 dias).

É fundamental destacar que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal em ambos os períodos, resultado que reflete o compromisso diário da Ouvidoria do CRDF em oferecer um atendimento rápido e efetivo, qualificando continuamente o serviço prestado ao cidadão.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| Indicadores | 2024<br>3º trimestre | 2025<br>3º trimestre |
|---|---|---|
| **RESOLUTIVIDADE** | 32%<br>(376 manifestações) | 23%<br>(343 manifestações) |
| **SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA** | 71%<br>(240 manifestações) | 81%<br>(166 manifestações) |
| **RECOMENDAÇÃO** | 73%<br>(81 manifestações) | 80%<br>(56 manifestações) |
| **SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO** | 65%<br>(78 manifestações) | 83%<br>(54 manifestações) |
| **SATISFAÇÃO COM O SISTEMA** | 73%<br>(81 manifestações) | 80%<br>(56 manifestações) |
| **SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA** | 74%<br>(81 manifestações) | 80%<br>(56 manifestações) |

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard acessado de 30 de outubro de 2025.

## Diagnósticos dos resultados apresentados:

Destaca-se a expressiva melhoria na percepção do cidadão sobre os serviços da Ouvidoria. Indicadores como "Satisfação com o Atendimento" – que registrou um crescimento de 18 pontos percentuais – e "Satisfação com a Resposta" – que atingiu a marca de 80% – reforçam que o empenho em fornecer respostas claras, rápidas e humanizadas tem sido reconhecido positivamente pelos usuários.

Vale ressaltar que essa alta satisfação coexiste com uma redução no índice de Resolutividade. Esse cenário evidencia que o cidadão passou a valorizar, para além da solução final de seu problema, a qualidade do acolhimento e a transparência no atendimento prestado pela Ouvidoria – fatores estes que estão sob controle direto da equipe e que vêm sendo intensificados.

Por fim, o avanço generalizado reflete o compromisso contínuo da equipe com a oferta de um serviço de excelência, orientado por respostas ágeis, transparentes e centradas na experiência do cidadão, consolidando a Ouvidoria como um canal efetivo e confiável de comunicação.

# CONCLUSÃO

Os resultados do 3º trimestre de 2025 consolidam a Ouvidoria do CRDF como um setor estratégico e de eficácia comprovada, que cumpre com excelência seu papel de elo entre o cidadão e o poder público. Esse desempenho é evidenciado por dados concretos: a operação mantém 100% das respostas dentro do prazo com agilidade exemplar (média de 2 dias), enquanto a experiência do usuário atinge novos patamares, com destaque para o salto de 18 pontos percentuais na "Satisfação com o Atendimento".

Esse sucesso é fruto de um modelo de atuação baseado em três pilares: o compromisso com um atendimento humanizado e transparente – valorizado pelo cidadão mesmo frente a desafios de resolutividade; o engajamento pró-ativo com as áreas técnicas, que agiliza a comunicação e a busca por soluções; e a geração de relatórios gerenciais que funcionam como ferramentas diagnósticas essenciais para a correção de problemas nas áreas finalísticas.

No entanto, para ampliar este impacto e enfrentar o desafio de atacar os gargalos estruturais na regulação – origem da maioria das demandas – é imperativo superar uma limitação crítica: a insuficiência do quadro de recursos humanos. A equipe atual já opera em sua capacidade máxima, o que dificulta a manutenção do tratamento personalizado, que é nossa aspiração, e limita nossa capacidade de evoluir os índices de resolutividade de forma mais contundente.

O compromisso com a melhoria contínua permanece inalterado. A sustentabilidade e o crescimento deste padrão de atuação, no entanto, dependem diretamente do enfrentamento decisivo desta restrição operacional.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório consolidou os resultados alcançados pela Ouvidoria do CRDF/SES-DF no terceiro trimestre de 2025, em comparação com o mesmo período de 2024.

Ao responder às manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria do Complexo Regulador cumpre um duplo propósito: estimula a participação social e a conscientização sobre o direito a um serviço público de qualidade, ao mesmo tempo que demonstra sensibilidade e atenção às demandas da população.

A Ouvidoria mantém-se engajada na promoção da efetividade dos direitos humanos, atuando como um elo estratégico ao encaminhar as demandas aos setores competentes e monitorar sua tramitação, assegurando uma resposta adequada e em tempo hábil aos usuários do SUS.

Apesar do cenário de demandas constantes – que envolve os serviços de regulação do CRDF – e da limitação do quadro de recursos humanos, a equipe não mede esforços para prestar o melhor serviço possível ao cidadão. Isso se materializa na busca ativa por soluções junto às áreas técnicas e no compromisso de oferecer, sempre que necessário, um atendimento personalizado.

## Colaboradores:

**Clarice de Oliveira Melo**
**João Flávio de Souza**
**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%AAncias;

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