



RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

2º TRIMESTRE 2025



GDF



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
@OUVIDORIA-GDF

APRESENTAÇÃO

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). No que tange ao Sistema de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (OuvidorSUS), recebe embasamento técnico da Ouvidoria Geral do SUS, vinculada ao Ministério da Saúde.

Nesse contexto, a Unidade coordena as atividades de ouvidoria realizadas em suas duas gerências: a Gerência de Triagem e Controle de Qualidade (GETRIC) e a Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO), bem como nos hospitais vinculados à SES/DF, no Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal (CRDF), no Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGES/DF) e nas interlocuções de ouvidoria distribuídas pela SES/DF e suas Subsecretarias, nos termos da Portaria nº 332, de 10/12/2019.

É importante ressaltar que as atribuições da Ouvidoria SES-DF envolvem a tramitação de demandas, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-LAI, capacitações e auxílio aos mais de 250 servidores que compõem a equipe de Ouvidoria SES/DF, a gestão do fornecimento de dados gerenciais às áreas técnicas da SES-DF, a governança de serviços a partir das manifestações de ouvidoria, dentre outras competências designadas pela Controladoria Setorial da Saúde e por normas de aplicabilidade nacional e distrital.

VISÃO GERAL

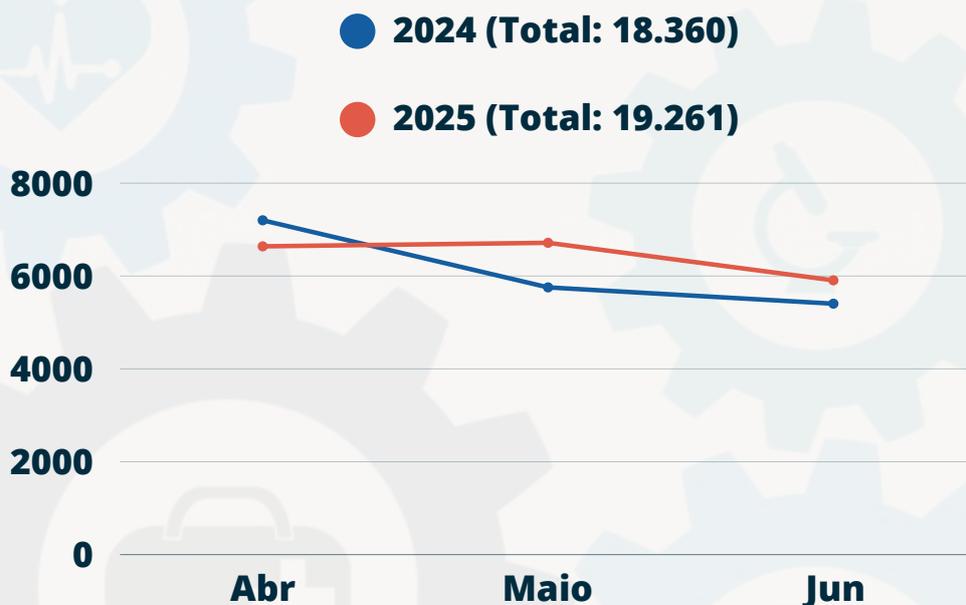
2º TRIMESTRE 2025

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

19.261

5%

a mais do que o número de manifestações registradas no mesmo período de 2024.



FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 02/07/2025

Houve aumento no total de manifestações recepcionadas no 2º trimestre de 2025, via sistema PARTICIPA-DF, em comparação ao mesmo período de 2024. Os usuários utilizaram a internet, por meio do site Participa-DF, como principal canal de comunicação, seguido do telefone e por último a forma presencial.

Nossos principais canais

Internet



9.051
47%

Telefone



7.920
41.1%

Presencial



2.280
11.8%

SIC - (LAI)

Serviço de Informação ao Cidadão:

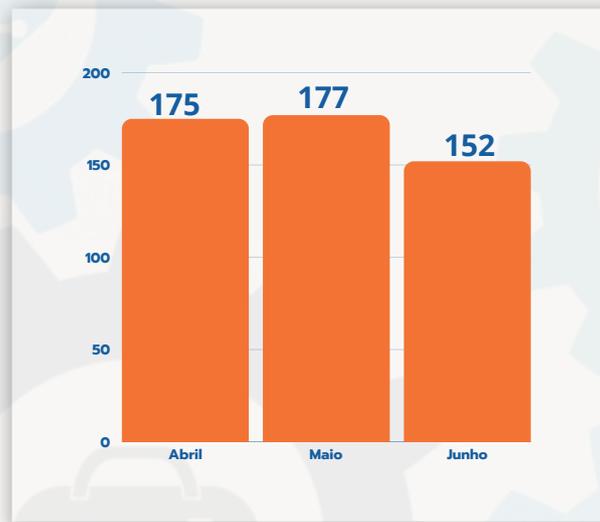
2º TRIMESTRE 2025:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

504

12,04%

a menos do que o número de registros de LAI no mesmo período de 2024.



FONTE: Painel de Transparência: Extração dos Dados: 02/07/2025.

De acordo com o Painel Público de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), no 2º trimestre de 2025 foram recebidas 504 solicitações, uma redução de 12,04% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram recebidas um total de 573 solicitações de LAI.

INDICADORES

2º Trimestre de 2025:

| INDICADOR | METAS 2025 | 2º TRI |
|----------------------------|------------|--------|
| SATISFAÇÃO COM DA RESPOSTA | 58% | 81% |
| RESOLUTIVIDADE | 39% | 38% |
| SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO | 74% | 80% |
| RECOMENDAÇÃO | 80% | 79% |

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 02/07/2025

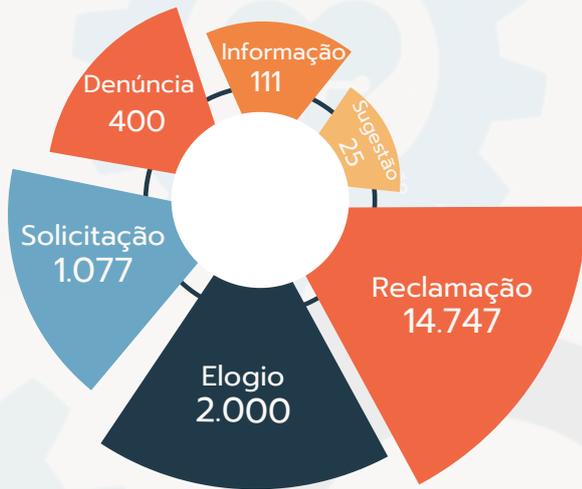
As informações apresentadas demonstram que, até o momento, a Ouvidoria da Saúde superou a meta de 02 indicadores pactuado no plano de ação de 2024.

Cabe mencionar que as respostas dos usuários às pesquisas de satisfação, no sistema oficial de ouvidoria (ParticipaDF) fornecem subsídios à governança de dados e serviços para a tomada de decisão.

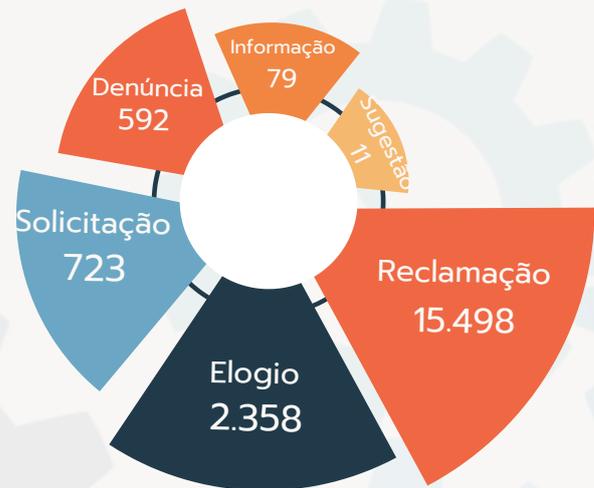
TIPOLOGIAS

2º TRIMESTRE 2025

2º TRIMESTRE 2024:



2º TRIMESTRE 2025:



No 2º trimestre de 2025, houve um aumento considerável no número de manifestações recebidas pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal em comparação ao mesmo período de 2024, vejamos:

- O número de reclamações aumentaram 05%.
- As solicitações diminuíram de 33%
- Os elogios aumentaram 18%.
- As informações diminuíram 29%.
- As denúncias aumentaram 48%.
- As sugestões diminuíram 56%.

ASSUNTOS

2º TRIMESTRE DE 2025

Na tabela abaixo, listamos os assuntos mais demandados do 2º trimestre de 2025:

| ASSUNTO | QT | % |
|--|-------|------|
| Atendimento em Unidade Básica de Saúde | 2.284 | 16.1 |
| Atendimento em Unidade Hospitalar | 2.269 | 16 |
| Agendamento de Consultas | 2.042 | 14.4 |
| Servidor Público | 1.783 | 12.5 |
| Atendimento Médico | 1.311 | 9.2 |
| Agendamento de Cirurgias | 1.288 | 9.1 |
| Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA) | 889 | 6.3 |
| Agendamento de Exames | 885 | 6.2 |
| Fiscalização Vigilância Sanitária | 851 | 6.0 |
| Falta de medicamento | 619 | 4.4 |

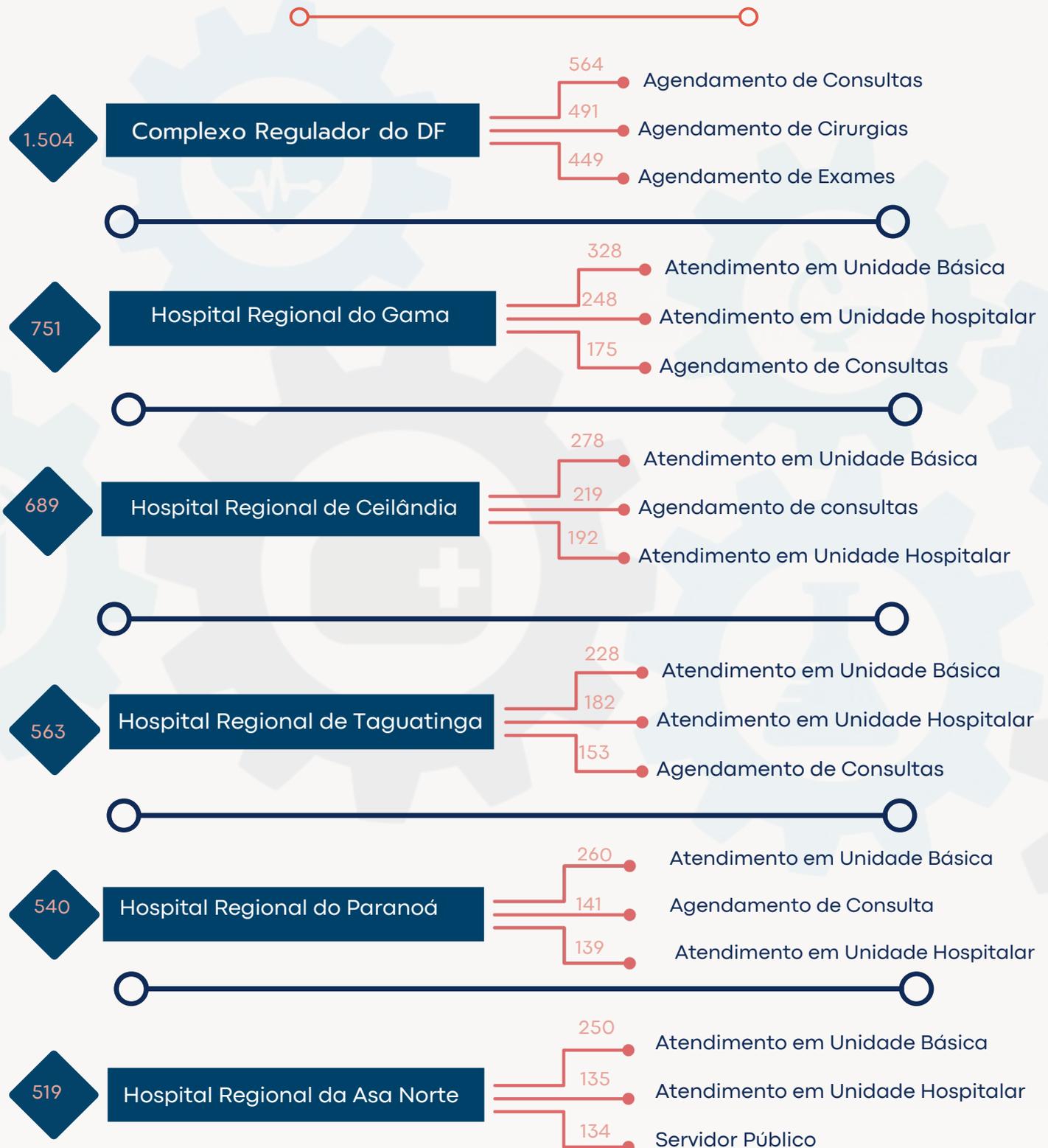
FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 02/07/2025

É importante destacar que o assunto mais requisitado pela população do DF no período de 01/04/2025 a 30/06/2025 foi "Atendimento em Unidade Básica de Saúde", seguido de "Atendimento em Unidade Hospitalar."

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

2º TRIMESTRE DE 2025

3 assuntos mais recorrentes



PROJETOS EM OUVIDORIA

2º Trimestre de 2025

Os projetos tem como objetivo qualificar o relacionamento do Estado com o cidadão.



01 GOVERNANÇA

Governança de Serviços por meio de Relatórios de Ouvidoria. São realizadas reuniões com as Ouvidorias Seccionais e os Relatórios são publicados no sítio eletrônico da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (<https://www.saude.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria>).

02 ANÁLISE DA QUALIDADE DA RESPOSTA

A Gerência de Acompanhamento de Ouvidoria (GEACO) realiza a Análise da Qualidade das Respostas dos pontos de acesso da Rede de Ouvidoria da SES/DF, considerando todas as etapas do atendimento prestado. A avaliação é feita por amostragem dos 104 pontos de acesso, com a análise de 15 protocolos para cada unidade hospitalar e 10 para os demais pontos.

A meta para 2025 é a análise de 2.000 protocolos de ouvidoria, com amostragens semestrais para cada ponto de acesso cadastrado no sistema Participa-DF.

No primeiro trimestre de 2025, foram analisados 295 protocolos.



PROJETOS EM OUVIDORIA

2º Trimestre de 2025

03 PROJETO EDUCATIVO

O projeto educativo para certificação do curso *Construindo Pontes: Capacitação em Ouvidoria da Saúde do DF* está sendo realizado pelo segundo ano consecutivo. A meta para 2025 é oferecer uma turma trimestral de 20 horas, com foco no acolhimento dos novos integrantes da Rede de Ouvidoria da SES/DF.



A formação priorizará os recém-designados, considerando a rotatividade anual de aproximadamente 80 novas nomeações de interlocutores. Esse acolhimento inicial visa capacitar os servidores no uso do sistema Participa-DF, bem como no entendimento dos fluxos e rotinas das Ouvidorias da SES. A capacitação é coordenada pela Gerência de Acompanhamento de Ouvidoria (GEACO) em parceria com a Gerência de Ensino em Saúde e a FEPECS. Além dos cursos promovidos pela Secretaria de Saúde, os servidores de Ouvidoria também contam com o apoio dos cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal.

04 RELATÓRIO RESOLUTIVO

A Gerência de Acompanhamento de Ouvidoria (GEACO) é responsável por analisar e apoiar as Ouvidorias hospitalares na elaboração dos relatórios trimestrais. A meta é que todas as unidades os apresentem até o dia 30 do mês seguinte 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.

NOSSA EQUIPE

UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida

Assessora: Carolina Campos Melo Meireles

Celi Barros Oliveria

Daniela Ferraz Reis Batista Vieira

Samara dos Santos Araújo

GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

Gerente: João Batista de Oliveira

Adriana Maria Gonçalves Lorenço

André Farias Pessoa

Daiane Dias Dantas

GERÊNCIA DE TRIAGEM E CONTROLE DA QUALIDADE

Gerente: Jéssica Alves de Araújo

Giovanna Cunha Medeiros

Kalló Antunes da Silva

Leina Souza de Oliveira

Núria Débora Bezerra de Souza

Patrícia Pessoa Borges

Patrícia Ferreira Dias



AGRADECEMOS A PARCERIA!

