



RELATÓRIO OUVIDORIA DA SAÚDE

1º TRIMESTRE 2025



GDF



Ouvidoria

DO GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

OUVIDORIA@GDF.MT.GOV.BR

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

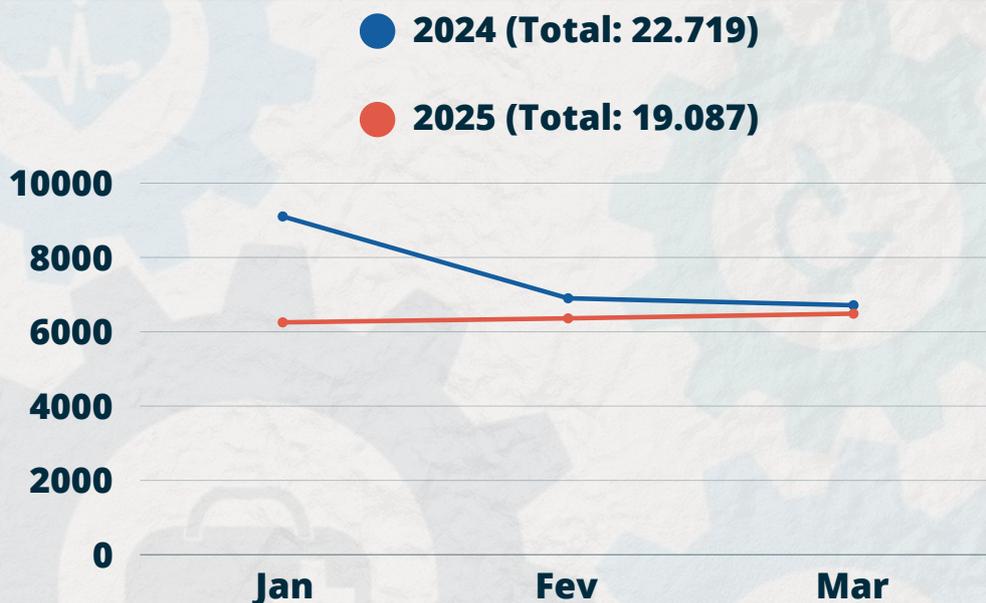
1º TRIMESTRE 2025

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

19.087

16%

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



FONTE: Painel de Ouvidoria; Extração dos Dados: 01/04/2025

Houve redução no total de manifestações recepcionadas no 1º 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

Telefone



8.041
42%

Internet



8.396
44%

Presencial



2.542
13%

SIC - (LAI)

Serviço de Informação ao Cidadão:

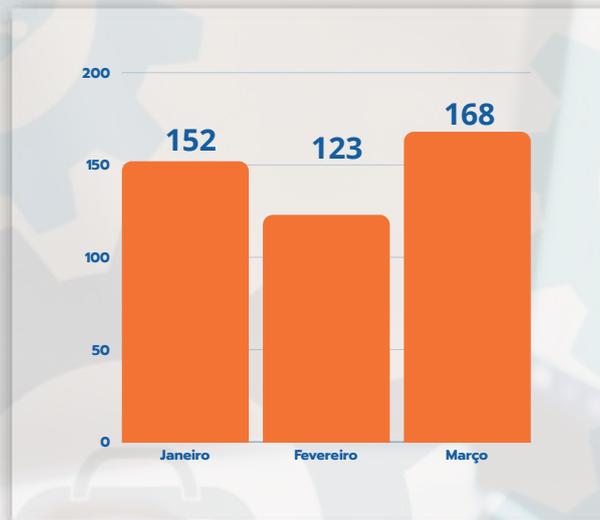
1º TRIMESTRE 2025:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

443

27%

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



FONTE: Painel de Transparência: Extração dos Dados: 01/04/2025.

De acordo com o Painel Público de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), no 1º trimestre de 2025 foram recebidas 443 solicitações, uma redução de 26.28% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram recebidas um total de 601 solicitações de LAI.

INDICADORES

1º Trimestre de 2025:

| INDICADOR | METAS 2025 | 1º TRI |
|----------------------------|------------|--------|
| SATISFAÇÃO COM DA RESPOSTA | 58% | 79% |
| RESOLUTIVIDADE | 39% | 38% |
| SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO | 74% | 81% |
| RECOMENDAÇÃO | 80% | 80% |

FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 01/04/2025

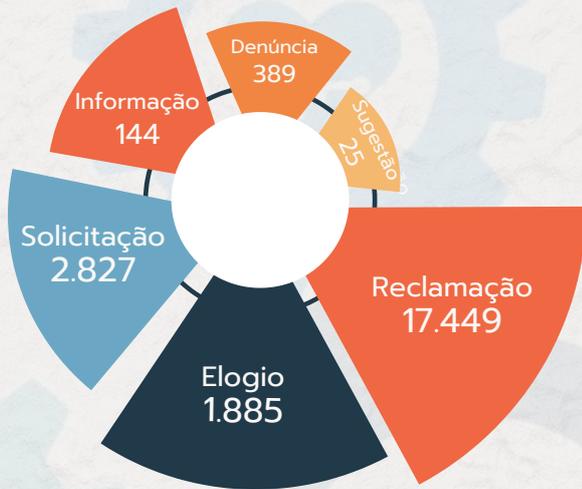
As informações apresentadas demonstram que, até o momento, a Ouvidoria da Saúde superou a meta de 03 indicadores pactuado no plano de ação de 2024.

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.

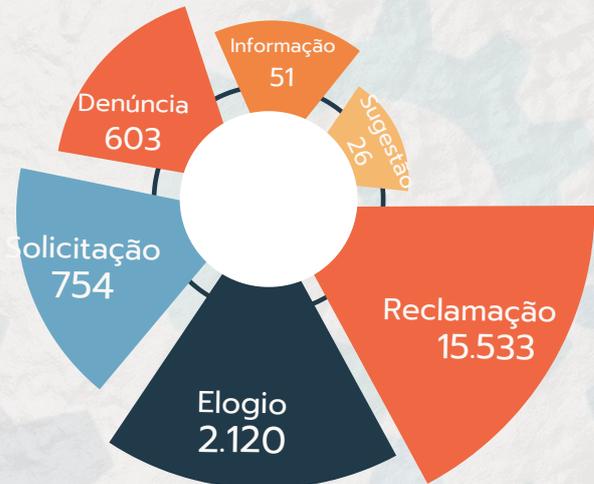
TIPOLOGIAS

1º TRIMESTRE 2025

1º TRIMESTRE 2024:



1º TRIMESTRE 2025:



No 1º trimestre de 2025, houve um redução considerável no número de manifestações recebidas pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal em comparação ao mesmo período de 2024. Especificamente:

- O número de reclamações diminuíram 11%.
- As solicitações diminuíram de 73.33%
- Os elogios aumentaram 12.46%.
- As informações diminuíram 65%.
- As denúncias aumentaram 55%.
- As sugestões aumentaram 4%.

ASSUNTOS

1º TRIMESTRE DE 2025

Na tabela abaixo, listamos os assuntos mais demandados do 1º trimestre de 2025:

| ASSUNTO | QT | % |
|--|-------|------|
| Atendimento em Unidade Hospitalar | 2.204 | 16.2 |
| Agendamento de Consultas | 2.128 | 15.6 |
| Atendimento em Unidade Básica de Saúde | 2.104 | 15.4 |
| Servidor Público | 1.538 | 11.3 |
| Agendamento de Cirurgias | 1.314 | 9.6 |
| Atendimento Médico | 1.263 | 9.3 |
| Agendamento de Exames | 933 | 6.8 |
| Fiscalização Vigilância Sanitária | 919 | 6.7 |
| Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA) | 751 | 5.5 |
| Falta de medicamento | 474 | 3.5 |

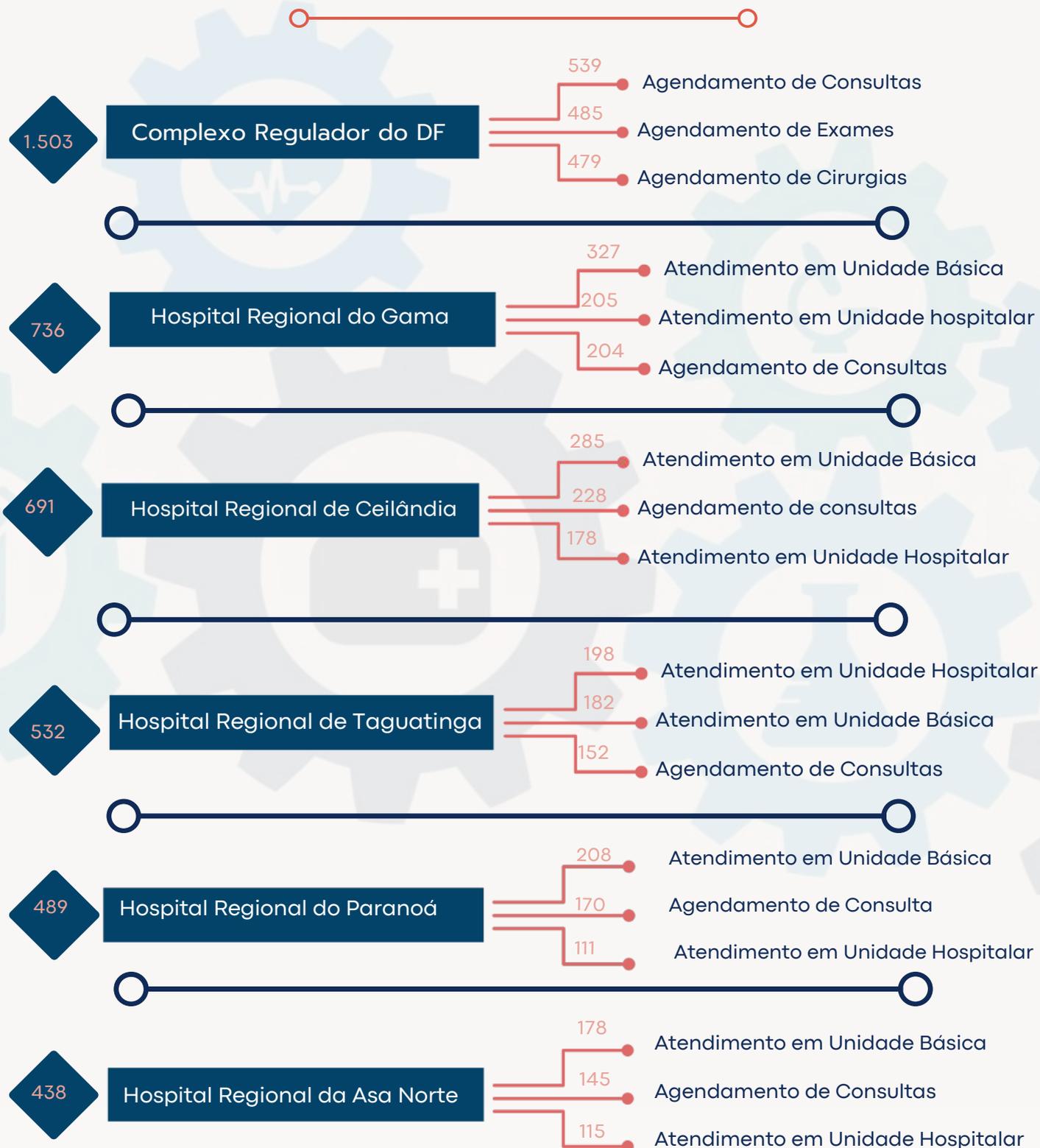
FONTE: Painel de Ouvidoria: Extração dos Dados: 01/04/2025

É importante destacar que o assunto mais requisitado pela população do DF no período foi “Atendimento em Unidade Hospitalar”, seguido de “Agendamento de Consultas”.

UNIDADES MAIS DEMANDADAS

1º TRIMESTRE DE 2025

3 assuntos mais recorrentes



PROJETOS EM OUVIDORIA

1º Trimestre de 2025

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



01

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

Definição do instrumento de análise e metodologia da qualidade de respostas, cujo foco é a linguagem simples. A Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias (GEACO) faz a análise das respostas por amostragem nas caixas de Ouvidorias pertencentes à Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).



03

Curso “Construindo Pontes: capacitação de Ouvidores na Saúde Pública” para Ouvidores e Interlocutores da Saúde.

NOSSA EQUIPE

UNIDADE SETORIAL OUVIDORIA

Ouvidor: Thyerys Araruna Almeida

Assessora: Sarah Oliveira Guimarães

Adriana Maria Gonçalves Lorenço

Celi Barros Oliveria

Daniela Ferraz Reis Batista Vieira

GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIAS

Gerente: João Batista de Oliveira

André Farias Pessoa

Daiane Dias Dantas

Samara dos Santos Araújo

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

