



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

2025

JANEIRO- FEVEREIRO-MARÇO

**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 1º 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



1.793
manifestações
1º trimestre de 2024

+0,3%

1.799
manifestações
1º trimestre de 2025

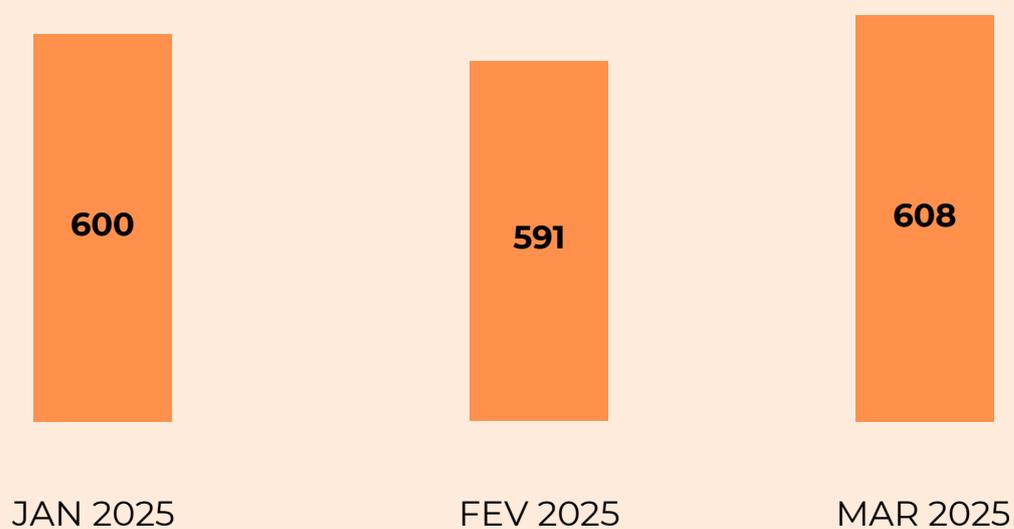
Diagnósticos dos resultados apresentados:

O número de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRDF não teve aumento significativo de 2024, para 2025, no 1º Trimestre.

Gráfico 1: 1º trimestre de 2024



Gráfico 2: 1º trimestre de 2025



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

	1º trimestre 2024	1º trimestre 2025
RESPONDIDA	1.368 (76,3%)	1.460 (81,2%)
NÃO RESOLVIDA	290 (16,2%)	222 (12,3%)
RESOLVIDA	127 (7,1%)	106 (5,9%)
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	03 (0,167%)	08 (0,445%)
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	05 (0,279%)	03 (0,167%)
RESOLUTIVIDADE	31%	34%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 13 de maio 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.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

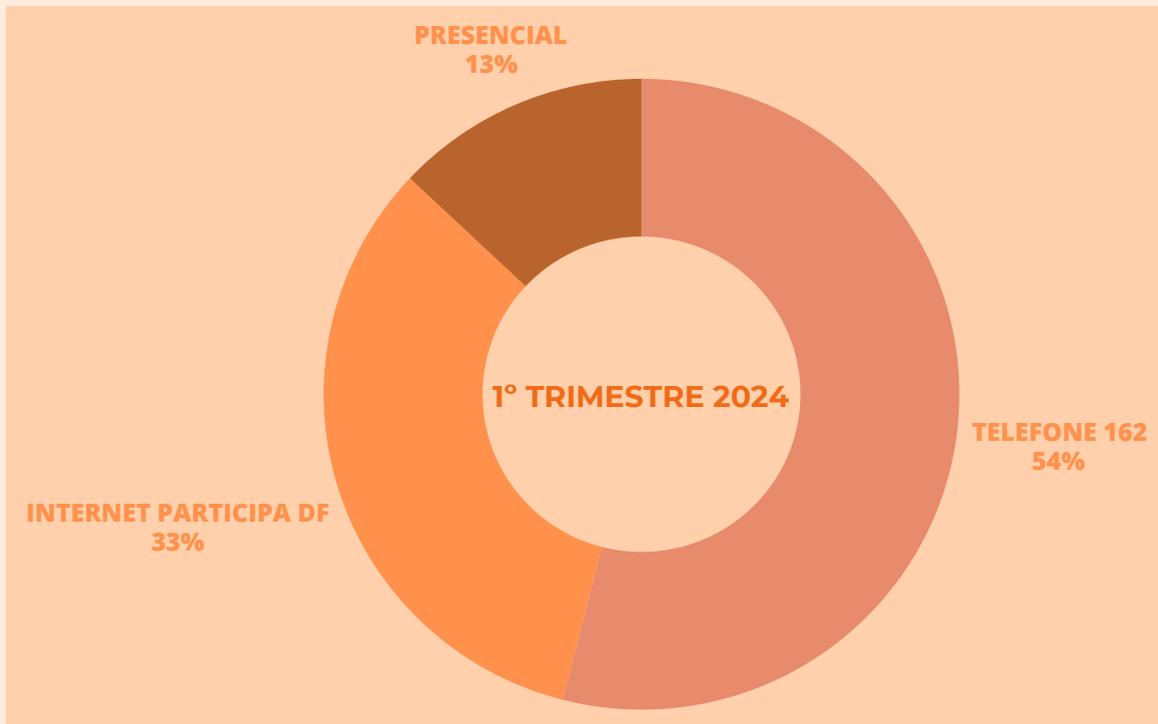
	1º trimestre de 2024	1º trimestre de 2025
Reclamação	1.558 (86,9%)	1.637 (91%)
Solicitação	179 (10%)	136 (7,6%)
Informação	41 (2,3%)	06 (0,334%)
Elogio	15 (0,837%)	19 (1,1%)
Sugestão	0	01 (0,056%)
Denúncia	0	0
Total	1.793	1.799

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado de 13 de maio de 2025.

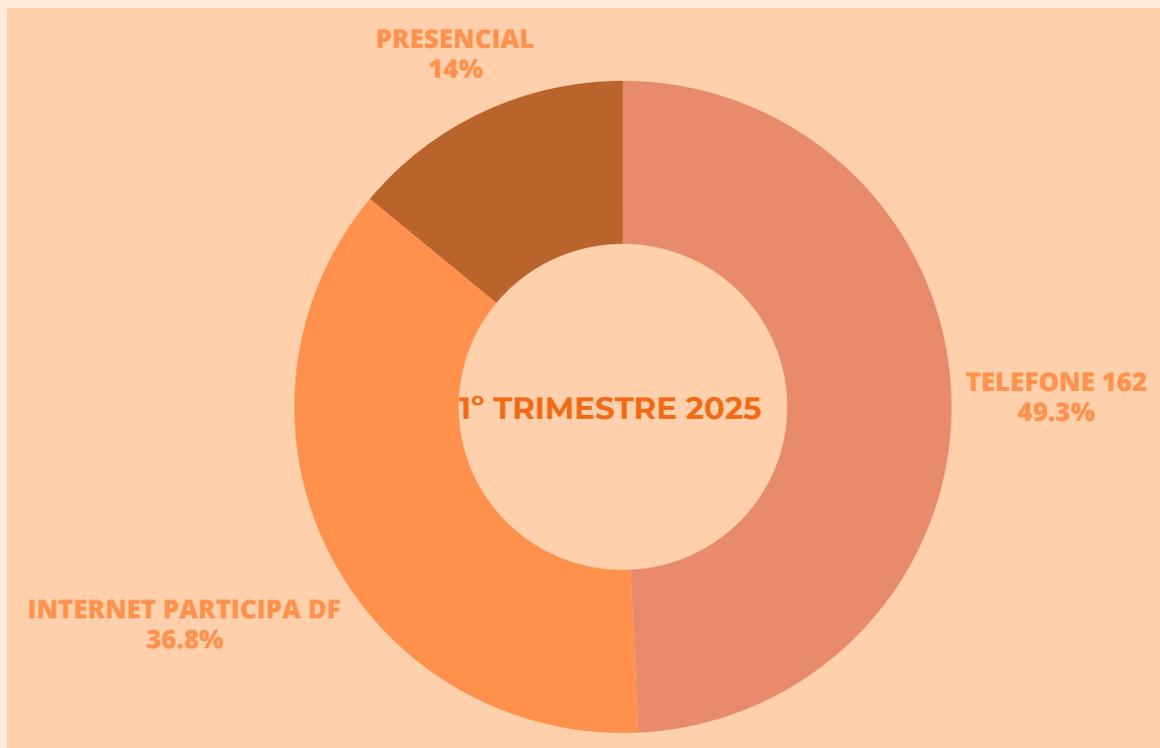
Diagnóstico dos resultados apresentados:

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

FORMAS DE ENTRADA NO SISTEMA



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado em 13 de maio de 2025.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado em 13 de maio 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 1º TRI 2024		ASSUNTO	TOTAL 1º TRI 2025
Agendamento de cirurgias	542		Agendamento de cirurgias	549
Agendamento de exames	505		Agendamento de exames	489
Agendamento de consultas	467		Agendamento de consultas	482
Reclamação sobre a realização de exames	55		Atendimento Médico	56
Ambulâncias da rede SUS,SAMU	40		Reclamação sobre a realização de exames	48
TOTAL	1.609		TOTAL	1.624

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado em 13 de maio de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

Pode-se observar que embora o ano de 2025 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 a estabilidade. Ressaltamos também que tanto o assunto “reclamação na realização de exames” quanto “atendimento médico”, após análise qualitativa da Ouvidoria do CRDF, estão relacionados aos três assuntos mais demandados, fato que coloca em foco à própria ação do CRDF em regular consultas, exames, cirurgias e SAMU.



PRAZO DE RESPOSTA

2024		2025	
Período	1º trimestre	Período	1º trimestre
Quantidade de manifestações respondidas dentro do prazo	1.793	Quantidade manifestações respondidas dentro do prazo	1.799
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	2.1

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> acessado em 13 de maio de 2025.

Diagnóstico dos resultados apresentados:

O resultado apresentado mostrou-se positivo de um ano para o outro, no mesmo período de análise, pois nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo e o tempo de respostas da Ouvidoria do CRDF, reduziu, mostrando o compromisso desta, em atender o cidadão em suas demandas de forma rápida e efetiva.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2024 – 1º trimestre			2025 – 1º trimestre		
Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	31%	Indicador	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	34%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	68%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	81%
	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	76%		ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	83%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	73%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	78%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	81%		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	87%
	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	49%		SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	76%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/satisfacao> acessado em 13 de maio de 2025.

Diagnósticos dos resultados apresentados:

Destaca-se que todos os índices apresentaram melhora. E o de de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, um aumento significativo. Este índice representa o reflexo da percepção do usuário com o serviço prestado da Ouvidoria, que inclui os demais índices como: satisfação do sistema e qualidade da resposta.

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 primeiro 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>