



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Diretoria do Hospital Regional de Sobradinho
Ouvidoria

Relatório Nº 5/2025 – SES/SRSNO/HRS/OUVIDORIA

Brasília, 25 de agosto de 2025.

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Trimestre de 2025

Hospital Regional de Sobradinho – HRS
Superintendência da Região de Saúde Norte – SRSNO
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF

Sobradinho – DF
25/08/2025 de julho de 2025 *

1. METODOLOGIA DA ANÁLISE DOS ÍNDICES

A análise dos dados apresentados neste relatório foi realizada com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria (<http://saude.df.gov.br/painel-de-ouvidoria>), plataforma oficial do Sistema Participa DF, no qual são registrados e consolidados os dados de manifestações da população referentes ao SUS-DF.

Foram considerados os seguintes critérios metodológicos:

Período de referência: 01 de abril a 30 de junho de 2025;

Comparativo temporal com os dados correspondentes ao 2º trimestre de 2024;

Classificação tipológica das manifestações (reclamação, solicitação, elogio, sugestão, denúncia e informação);

Formas de entrada das manifestações (internet, telefone 162, presencial e outros);

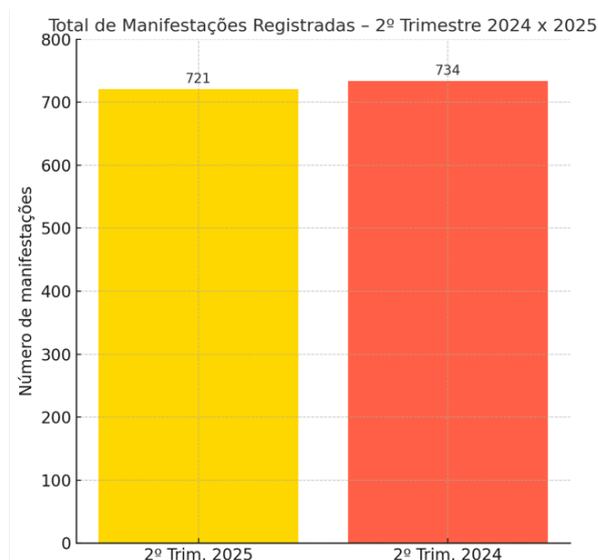
Categorização dos assuntos mais demandados, conforme os parâmetros do sistema;

Indicadores de desempenho, como índice de resolutividade, prazo médio de resposta e níveis de satisfação (atendimento, resposta, serviço de ouvidoria e recomendação).

2. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

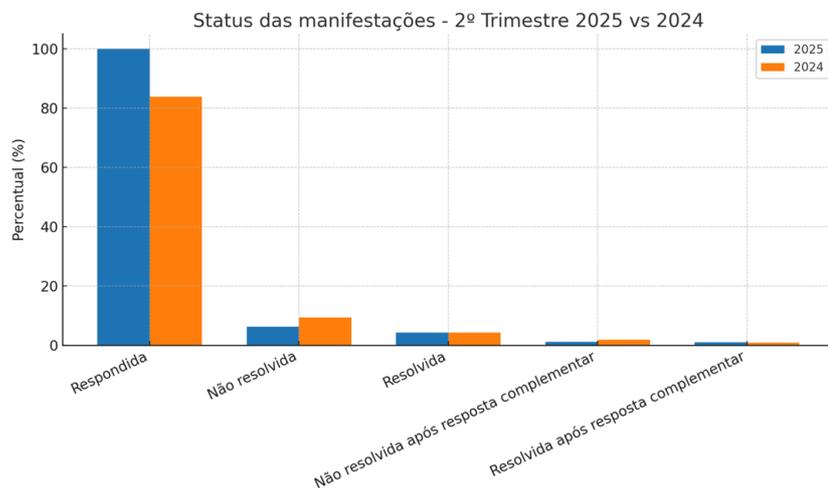
A interpretação foi feita com foco na identificação de tendências, gargalos assistenciais e administrativos e oportunidades de melhoria, articulando os dados quantitativos às observações qualitativas registradas pela equipe da Ouvidoria no atendimento direto aos usuários. Sendo observada uma **redução de 1,7%** no volume de manifestações em 2025

2.1. Número Total de manifestações nos trimestres:



2.2. Quantitativo e Percentual de manifestação (Status)

STATUS	2º TRIMESTRE 2025		2º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	630	100	615	83,8
Não resolvida	45	6,2	69	9,4
Resolvida	30	4,2	31	4,2
Não resolvida após resposta complementar	9	1,2	13	1,8
Resolvida após resposta complementar	7	0,97	6	0,81

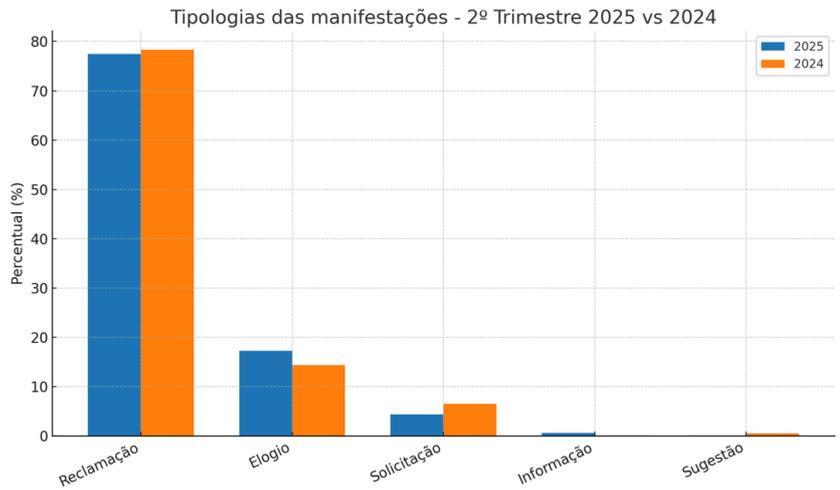


2.3. Índice de Resolutividade - 2º Trimestre

Ano	Resolutividade (%)	manifestações
2024	31%	119
2025	41%	91

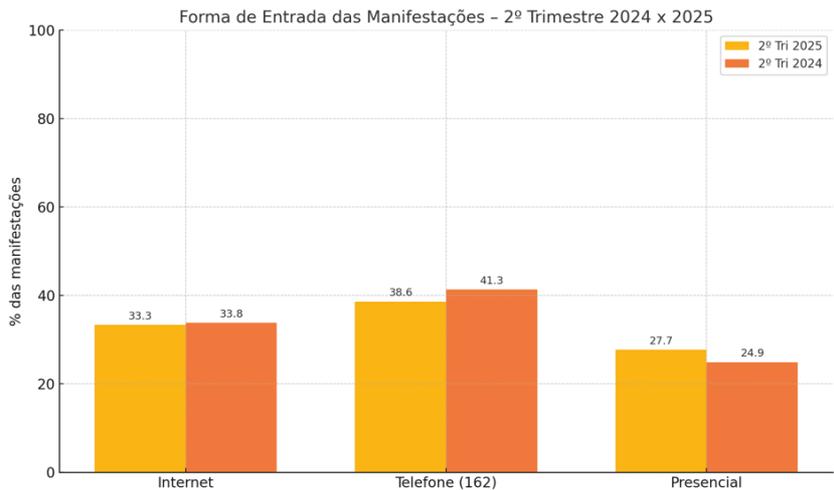
2.4. Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	2º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	559	77,5
ELOGIO	125	17,3
SOLICITAÇÃO	32	4,4
INFORMAÇÃO	4	0,6
SUGESTÃO	1	0,1
TIPOLOGIA	2º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	575	78,3
ELOGIO	106	14,4
SOLICITAÇÃO	48	6,5
SUGESTÃO	4	0,5
INFORMAÇÃO	1	0,1



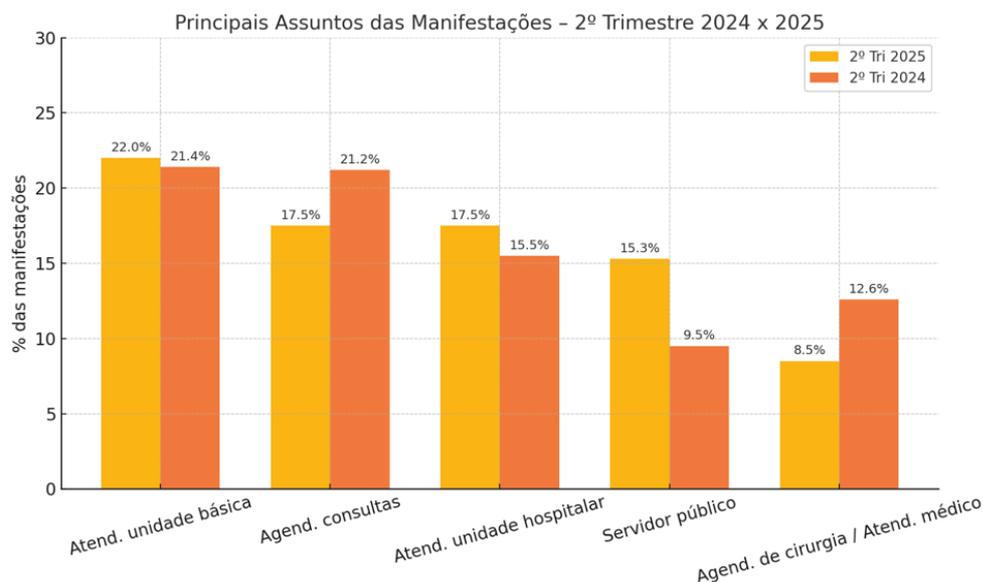
2.5. Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	2º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
INTERNET	299	33,3
TELFONE (162)	266	38,6
PRESENCIAL	156	27,7
OUTRO:	0	0
FORMA DE ENTRADA	2º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
TELFONE (162)	303	41,3
INTERNET	248	33,8
PRESENCIAL	183	24,9
OUTRO:	0	0



2.6. Os 5 assuntos mais solicitados

2º Trimestre de 2025			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Atendimento em unidade básica	138	22,0%
2º	Agendamento de consultas	110	17,5%
3º	Atendimento em unidade hospitalar	110	17,5%
4º	Servidor público	96	15,3%
5º	Agendamento de cirurgia	53	8,5 %
2º Trimestre de 2024			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Atendimento em unidade básica	139	21,4
2º	Agendamento de consultas	138	21,2
3º	Atendimento em unidade hospitalar	101	15,5
4º	Atendimento médico	82	12,6
5º	Servidor público	62	9,5



3. ANÁLISE/INTERPRETAÇÃO DOS DADOS (ITENS DE 2.1 A 2.5):

No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho registrou **721 manifestações**, número que se mantém estável em relação ao mesmo período de 2024 (**734 manifestações**). A variação de **-1,7%** indica constância na procura pelos canais institucionais de escuta qualificada, confirmando a relevância da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã.

A **taxa de respostas** evoluiu de **83,8% (2024)** para **87,8% (2025)**, demonstrando maior capacidade de retorno às manifestações. O **índice de resolutividade** atingiu **41% em 2025**, considerando **91 manifestações avaliadas**, frente a **31% em 2024**, a partir de **119 manifestações avaliadas**. Esse avanço de 10 pontos percentuais evidencia maior efetividade na resolução dos casos aferidos, ainda que o número de avaliações tenha sido menor em 2025.

Embora se trate de um indicador com fragilidades metodológicas — como a baixa taxa de retorno dos usuários para registrar avaliação — a **resolutividade permanece sendo referência para a gestão** como parâmetro de desempenho institucional. Assim, o crescimento registrado em 2025 reforça a consolidação da **escuta qualificada** e da **percepção de efetividade** dos serviços prestados, destacando também a redução de manifestações **não resolvidas (6,1% em 2025 vs. 9,4% em 2024)** e **não resolvidas após resposta complementar (0,97% vs. 1,8%)**.

Quanto à tipologia, prevalecem as **reclamações (77,5%)**, seguidas dos **elogios (17,3%)**, acima dos 14,4% de 2024, o que sugere maior reconhecimento de práticas positivas. As **solicitações** diminuíram (4,4% em 2025 vs. 6,5% em 2024), assim como as **sugestões (0,1% vs. 0,5%)**, enquanto as manifestações de **informação** mantiveram caráter residual (0,6% em 2025 e 0,1% em 2024).

No que se refere aos canais de entrada, o **telefone 162** manteve-se como principal acesso, embora em queda (**38,6% em 2025 vs. 41,3% em 2024**). A **internet** mostrou estabilidade (**33,3% vs. 33,8%**) e o **atendimento presencial** aumentou de **24,9% para 27,7%**, indicando preferência crescente pelo contato direto e humanizado. Outros canais permaneceram inexpressivos.

4. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Apesar dos esforços institucionais empreendidos, os indicadores de **resolutividade** ainda apresentam margem significativa para aprimoramento. Os dados extraídos da pesquisa de satisfação evidenciam não apenas a necessidade de ampliar o retorno positivo dos usuários, mas também de **estimular de forma mais efetiva a participação na avaliação dos serviços prestados**.

A **baixa adesão compromete a representatividade dos resultados** e limita o uso estratégico dessas informações como ferramenta de gestão e melhoria contínua. Entre os principais fatores que podem estar influenciando esse cenário, destacam-se:

- **Ausência de hábito do usuário em retornar ao sistema** após a conclusão da manifestação para registrar sua avaliação;
- **Percepção de ineficácia do processo avaliativo**, especialmente quando não são percebidos desdobramentos concretos a partir do relato feito;
- **Exigência de login ou múltiplas etapas para avaliação**, o que desestimula a participação, sobretudo entre usuários com menor familiaridade digital;
- **Respostas padronizadas, excessivamente técnicas ou pouco resolutivas**, que impactam negativamente a percepção de acolhimento e efetividade, reduzindo a motivação para uma avaliação positiva;
- **Tempo elevado de resposta**, o que pode ocasionar desinteresse, frustração ou esquecimento por parte do manifestante;
- **Cultura institucional ainda em processo de consolidação quanto à valorização do engajamento cidadão** e à utilização do *feedback* como instrumento legítimo de aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Reverter esse cenário demanda a adoção de estratégias integradas, que articulem comunicação empática, escuta qualificada, simplificação de processos e fortalecimento da cultura de participação e transparência institucional.

5. AÇÕES E PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA OUVIDORIA

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho intensificou sua atuação com foco no aprimoramento do atendimento ao cidadão e no fortalecimento dos indicadores de desempenho institucional. As principais ações desenvolvidas no período foram:

- **Articulação permanente com setores assistenciais e administrativos**, promovendo maior resolutividade das manifestações registradas e fortalecendo a integração entre os fluxos internos da unidade;
- **Realização de devolutivas ativas em casos sensíveis**, com escuta qualificada, abordagem humanizada e foco na construção de soluções efetivas;
- **Reforço nas demandas por melhorias estruturais e na proteção das informações sensíveis**, assegurando conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

- **Ações de orientação ao cidadão**, ressaltando a importância da participação ativa por meio da avaliação de serviços, instrumento fundamental para o aprimoramento contínuo da gestão pública em saúde;
- **Acompanhamento técnico sistemático dos indicadores de desempenho da Ouvidoria**, com análise crítica dos dados e proposição de melhorias nos fluxos de resposta e atendimento;
- **Divulgação do portal da Carta de Serviços ao Cidadão**, visando estimular a autonomia dos usuários e ampliar o acesso às informações sobre os serviços oferecidos pela Secretaria de Saúde do DF:
<https://www.saude.df.gov.br/apresentacao-carta-servicos>
- **Divulgação do canal de acompanhamento da fila de espera no sistema de regulação**, por meio do portal do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), promovendo mais transparência no acesso a consultas, exames e cirurgias especializadas:
<https://www.mpdft.mp.br/acompanhamento-sus-df/acompanhamento-cns>
- **Realização de reunião técnica com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP)**, em 14/07/2025, com o objetivo de alinhar estratégias de atuação conjunta, reforçar a comunicação intersetorial e fortalecer a contribuição da Ouvidoria nas ações voltadas à melhoria da assistência e à segurança do cuidado. A próxima reunião está prevista para 04/08/2025.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do HRS segue como canal estratégico de escuta e participação cidadã, com avanços no desempenho institucional e desafios persistentes quanto à resolutividade e engajamento.

Para o próximo trimestre, a Ouvidoria estabelece como prioridades:

- **Fortalecer o vínculo com os setores estratégicos do hospital**, promovendo atuação integrada e resolutiva;
- **Ampliar a prática da devolutiva ativa**, com uso de linguagem clara, acessível e humanizada;
- **Reforçar a demanda por um espaço físico adequado**, que favoreça a escuta qualificada e o acolhimento presencial dos usuários;
- **Participar ativamente das reuniões do Colegiado de Regulação**, contribuindo com a escuta da população para o aperfeiçoamento dos fluxos assistenciais

A Ouvidoria Seccional do HRS, vinculada à SRSNO e instituída pelo Decreto nº 39.546/2018, é composta pelas servidoras Liane Lourdes Silva de Menezes e Rozilene Vasconcelos Moura Viana, responsáveis pela gestão técnica e operacional das manifestações.

Este relatório visa subsidiar a tomada de decisões e contribuir para a melhoria da saúde pública, por meio de uma escuta cidadã ativa, participativa e transparente.

* versão atualizada em 25/08/2025

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LIANE LOURDES SILVA DE MENEZES - Matr.0180217-8, Chefe da Ouvidoria**, em 26/08/2025, às 11:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **179785138** código CRC= **EA133AB4**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70.719-040 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.saude.df.gov.br