



2025  
**RELATÓRIO  
TRIMESTRAL**

**OUVIDORIA HRSAM**

2025

# RELATÓRIO

## 1º TRIMESTRE

**OUVIDORIA DO HRSAM**

### APRESENTAÇÃO

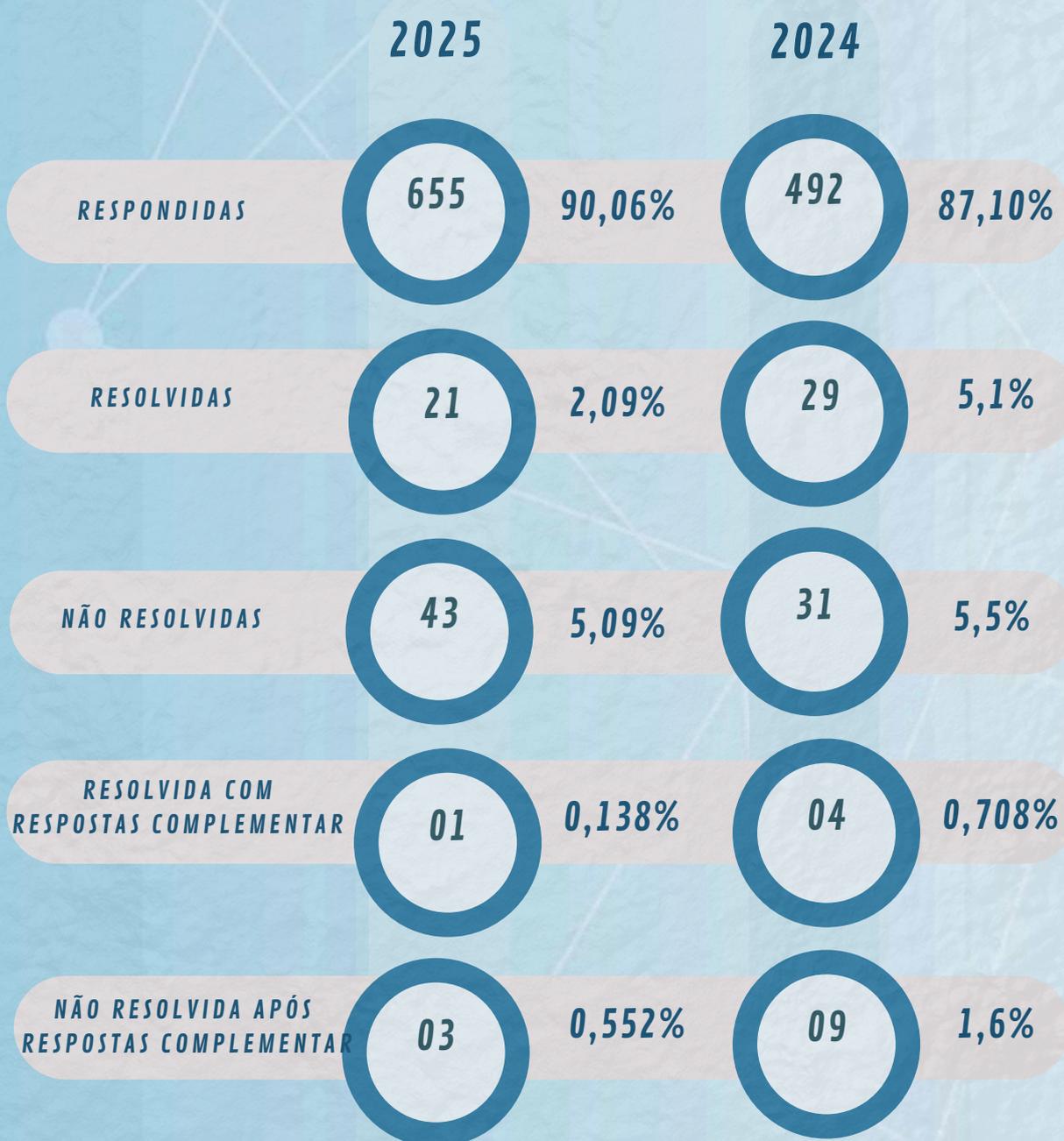
A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público por meio das manifestações livres dos cidadãos. Atua em conjunto com os gestores, na busca por uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas resultantes da análise das manifestações recebidas.

A Unidade é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sudoeste, restrita à Região Administrativa de Samambaia e Recanto das Emas, exceto as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) Samambaia e Recanto das Emas, que estão sob a responsabilidade do IGES-DF. As atividades das Unidades Seccionais estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório, serão apresentados os dados referentes ao primeiro trimestre do ano de 2025, no que tange a indicadores, aos assuntos mais demandados, à avaliação da equipe de ouvidoria e as sugestões de melhorias, aos indicadores de resolutividade, ao cumprimento de prazo, à pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e aos demais indicadores de ouvidoria.

## 1. NOSSOS NÚMEROS

1.1. PRIMEIRO TRIMESTRE de 2025, foram registradas **724** manifestações, enquanto no mesmo período de 2024, foram 565. Isso significa que houve um aumento de 159 manifestações. Em porcentagem, esse crescimento foi de aproximadamente **28,14%** em relação ao primeiro trimestre de 2024.

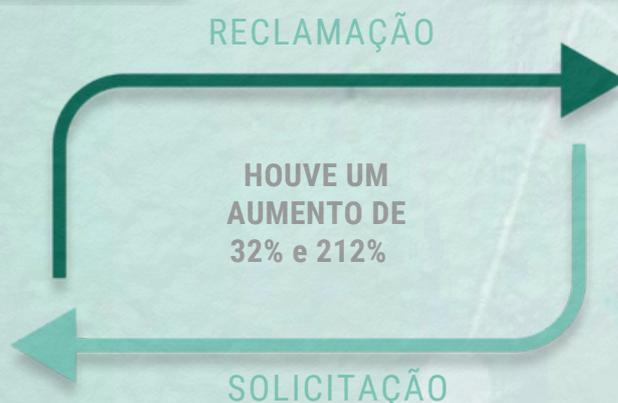
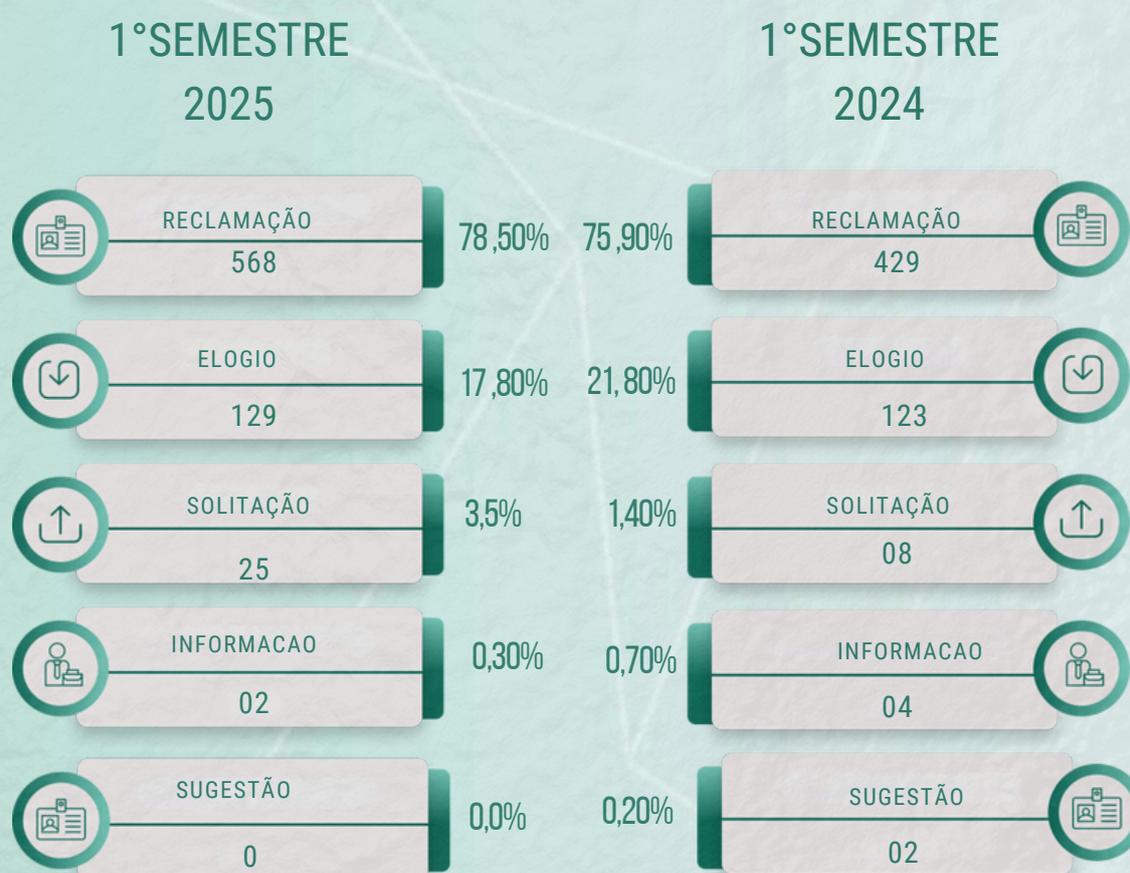


## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Ao comparar o primeiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, percebe-se que houve um aumento nos registros em 2025.

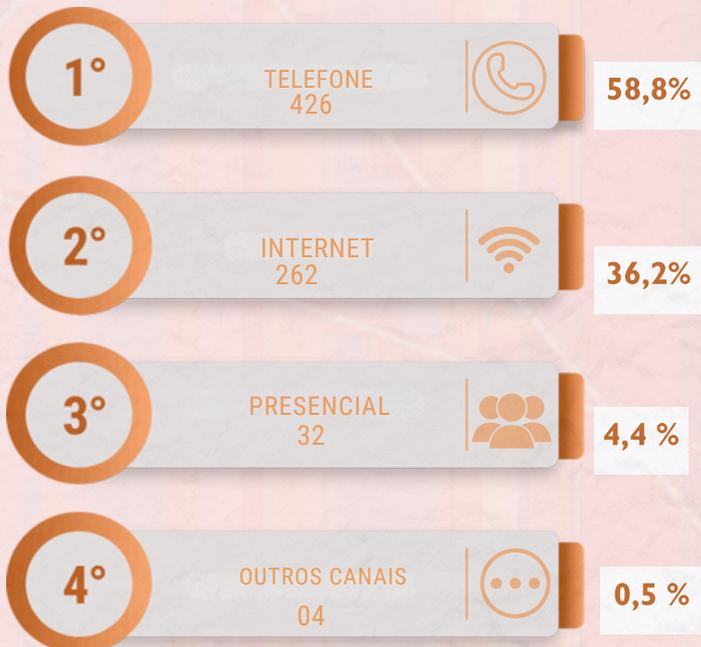
Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior participação da população na formalização principalmente de reclamações e elogios sobre os serviços públicos e atendimentos que receberam.

Isso também significa que a população está mais envolvida na avaliação de como os serviços estão sendo oferecidos.

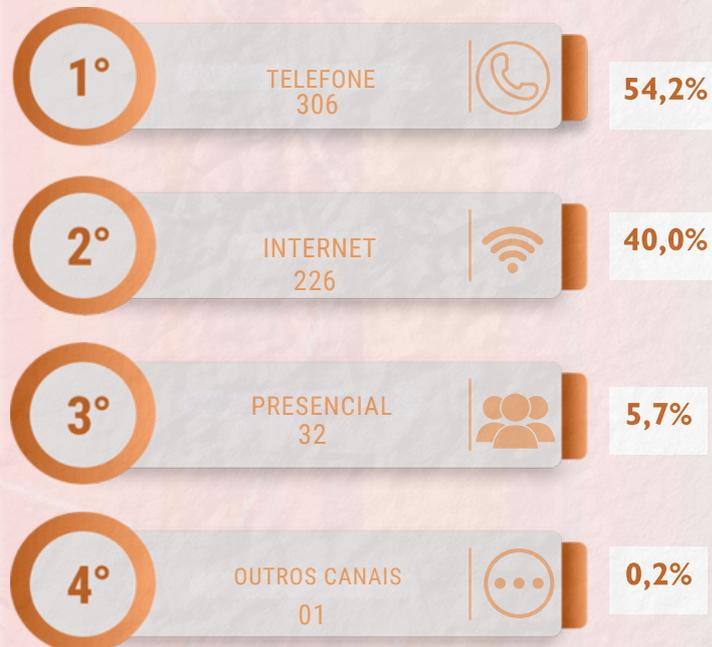


## 3. FORMAS DE ENTRADA

1º SEMESTRE  
2025



1º SEMESTRE  
2024



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 14/05/2025

No primeiro trimestre de 2025, a maioria dos registros dos usuários ocorreu via telefone e internet. O canal telefônico (central 162) seguiu como o mais utilizado, com 39,21% dos registros. A internet apresentou aumento de 15,29% em relação ao mesmo período de 2024. O atendimento presencial permaneceu estável, enquanto os demais canais tiveram um leve crescimento.

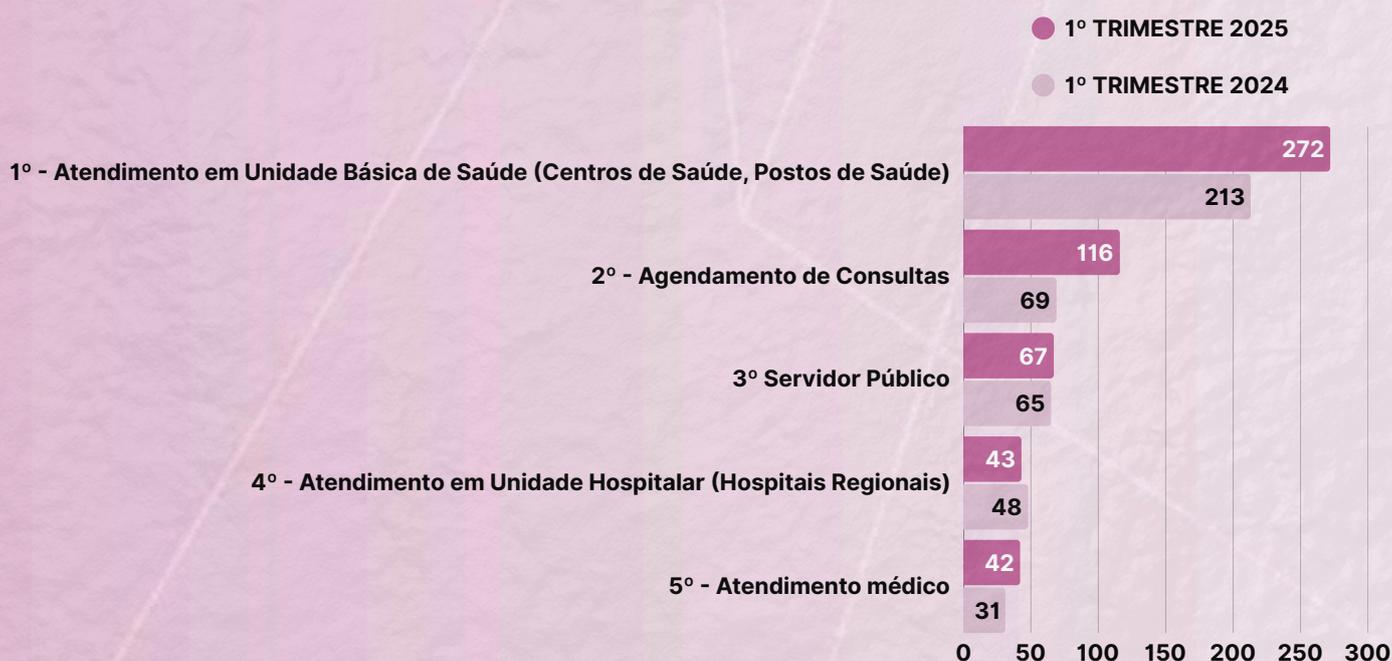
Os dados do primeiro trimestre de 2025 evidenciam uma tendência crescente na preferência por canais digitais, como telefone e internet, reflexo da busca por maior conveniência e agilidade. O aumento significativo no uso da internet sugere maior familiaridade dos usuários com meios online, possivelmente impulsionada por avanços na infraestrutura digital e ações de incentivo.

## 4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Das **724** manifestações registradas, o tema mais frequente foi Atendimento em Unidade Básica de Saúde, representando 37,56% do total. Essa categoria é ampla, dificultando a identificação rápida dos problemas específicos. Os cinco assuntos mais recorrentes em 2025 correspondem a 74,58% das manifestações.

Demanda	Elogio	Solicitação	Reclamação	Informação	Total
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	36	02	234	0	272
Agendamento de Consultas	0	14	100	02	116
Servidor Público	48	01	18	0	67
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	14	0	29	0	43
Atendimento médico	08	01	33	0	42

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 14/05/2025



## 5. DESDOBRAMENTOS

Assunto	Quant	Resolvida	Nao resolvida	HRSAM	DA	DIRAPS	DIRASE	SRSSO	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em UBS	272	07	15	00	00	271	00	01	270	270	28%
Agendamento de Consultas	116	06	10	272	01	111	04	00	272	116	35%
Servidor Público	67	00	02	272	27	26	13	00	272	67	0 %
Atendimento Hospitalar	43	00	00	272	38	03	00	00	272	43	0 %
Atendimento Médico	42	00	04	272	16	22	04	00	272	42	0 %

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 14/05/2025  
Planilha de Controle interno da Ouvidoria Seccional, em 14/05/2025

### 1. Avaliação – O que observamos

- Conduta dos servidores

Alguns comportamentos precisam melhorar para garantir um atendimento mais humano e eficiente.

- Demora no agendamento (SISREG)

A lentidão no sistema afeta diretamente quem precisa de atendimento ambulatorial.

- Falta de organização interna

Rotinas confusas e fluxos desorganizados prejudicam a agilidade no serviço.

- Absenteísmo legal

Mesmo ausências autorizadas impactam a continuidade dos serviços oferecidos.

- Doenças sazonais

Em épocas de surtos, o aumento da demanda exige respostas mais rápidas do sistema de saúde.

### 2. Sugestões de melhoria – Caminhos para avançar

- Educação e capacitação

Parceria com o Núcleo de Educação Permanente para formar servidores mais preparados e comprometidos.

- Valorização profissional

Reestruturar as carreiras para incentivar o crescimento e reconhecer o trabalho dos servidores.

- Revisão de processos

Estimular que os próprios servidores contribuam com ideias para melhorar o dia a dia do serviço público.

- Qualidade de vida no trabalho

Cuidar da saúde física e emocional da equipe é essencial para manter um ambiente saudável.

- Gestão de crises

Aprimorar protocolos para agir com rapidez em períodos de surtos de doenças.

- Mais vagas no SISREG

Ampliar o acesso ao agendamento de consultas para garantir um atendimento mais ágil à população.

## 6. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

ASSUNTO	1º TRIMESTRE 2025	1º TRIMESTRE 2024	VARIÇÃO
Prazo de resposta	7,3 dias	7,2 dias	1,38%
Manifestação Respondida no do Prazo	721 (99,6%)	562 (99,5%)	28,29%
Manifestação Respondida fora do Prazo	3 (0,414%)	3 (0,531%)	3 (0,531%)
Manifestação Vencida	0%	0%	0%

No primeiro trimestre de 2025, o prazo médio de resposta aumentou 0,1 dia, ou 1,38% em relação ao mesmo período de 2024. Além disso, nos dois trimestres, três manifestações foram respondidas fora do prazo, evidenciando a necessidade de ajustes para garantir maior agilidade nos processos.

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

	1 TRIMESTRE 2025	1 TRIMESTRE 2024
Resolutividade	32% (70 AVALIAÇÕES)	45% (73 AVALIAÇÕES)
Serviços	72% (47 AVALIAÇÕES)	87% (47 AVALIAÇÕES)
Recomendação	69% (16 AVALIAÇÕES)	94% (16 AVALIAÇÕES)
Resposta	75% (16 AVALIAÇÕES)	75% (16 AVALIAÇÕES)

Fonte: <http://www.painelouv.df.gov.br/dashboard>, em 14/05/2025

Em 2025, a maioria dos nossos indicadores apresentaram redução. Houve uma queda significativa de 13 pontos percentuais no **índice de resolutividade**. Contudo, o **índice de qualidade na resposta** se manteve acima da meta de 72%.

### Sugestões para Aumentar os Índices:

1. Melhorar a qualidade das respostas com foco na solução;
2. Realizar acompanhamento mais ativo das manifestações;
3. Capacitar áreas técnicas envolvidas nas respostas;
4. Reforçar avaliação de satisfação pós-resposta;
5. Promover reuniões mensais com áreas técnicas.

## PAINEL DE ELOGIOS

A Ouvidoria do Hospital Regional de Samambaia criou o **Painel de Elogios**, uma iniciativa simples, mas poderosa, que valoriza os servidores da saúde pública.

Instalado no corredor do hospital, o painel exibe mensagens reais de pacientes que reconhecem e agradecem o atendimento recebido.

Essa ação ajuda a:

- Fortalecer a autoestima dos profissionais;
- Criar um ambiente mais leve e acolhedor;
- Motivar ainda mais o cuidado e a dedicação aos pacientes.
- 

O Painel de Elogios mostra que reconhecer o bom trabalho faz bem para todos — quem recebe o cuidado e quem o oferece. É um gesto que inspira, aproxima e valoriza o servidor, promovendo uma cultura de respeito e gratidão no serviço público.



## COLEGIADO GESTOR



A cada quinze dias, a Ouvidoria se reúne com o **Colegiado** do hospital para conversar sobre os principais assuntos que têm aparecido nas manifestações dos usuários. Essa troca é muito importante para melhorar o atendimento e os serviços oferecidos aos pacientes do SUS.

Esses encontros ajudam a identificar o que precisa ser ajustado e o que já está funcionando bem, sendo uma ferramenta valiosa para a boa gestão do hospital e para garantir um cuidado cada vez melhor para todos.

O presente relatório reflete a confiança que os cidadãos do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal depositam no sistema de ouvidoria-ParticipaDF. Por meio de análises cruzadas de dados quantitativos e qualitativos, é possível observar a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), evidenciada pelos serviços prestados pelas Ouvidorias Seccionais da SES-DF.

Com esse objetivo, a Ouvidoria do HRSam reafirma seu compromisso de atender os cidadãos de forma cada vez mais individualizada, utilizando uma linguagem cidadã e oferecendo as melhores soluções. A gestão também se dedica ao desenvolvimento sustentável de soluções que gerem os melhores resultados para a população.

Por fim, destacamos que a gestão da Ouvidoria Seccional do HRSam, com o apoio da Ouvidoria Setorial da SES-DF, prioriza a implementação de soluções eficazes e boas práticas de gestão. A meta é disseminar novos fluxos de trabalho, melhorar a qualidade das respostas aos cidadãos, além de gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade das unidades envolvidas, garantindo uma gestão eficiente e orientada para resultados.

Equipe

Yngrid de Barros - chefe de Ouvidoria

Rayanne Alves Allana da Silva - equipe de Ouvidoria