



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE 2025

Hospital Regional de Planaltina - HRPL



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

QUEM SOMOS

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina atua como um canal de comunicação entre os cidadãos e os serviços de saúde da Região Norte, sendo responsável por encaminhar e acompanhar as manifestações relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada, dentro das Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga.



Manifestações

2º Trimestre 2025

Total de manifestações: 579

89,3% 517 - Respondida

6,9% 40 - Não resolvida

3,6% 21 - Resolvida

0,1% 01 - Resolvida após resposta complementar

0 0 - Não resolvida após resposta complementar

2º Trimestre 2024

Total de manifestações: 571

86,7% 495 - Respondida

8,2% 47 - Não resolvida

4,7% 27 - Resolvida

0,3% 2 - Resolvida após resposta complementar

0 0 - Não resolvida após resposta complementar

Tipologias de Manifestações

2º Trimestre 2025

80% 463 - Reclamação

17,8% 103 - Elogio

2,1% 12 - Solicitação

0,2% 1 - Informação

0% 0 - Sugestão

2º Trimestre 2024

75,1% 429 - Reclamação

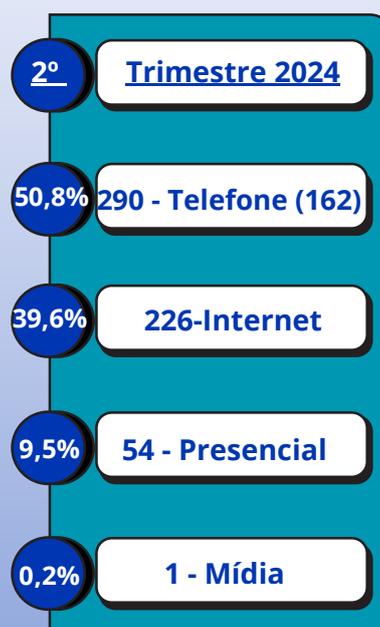
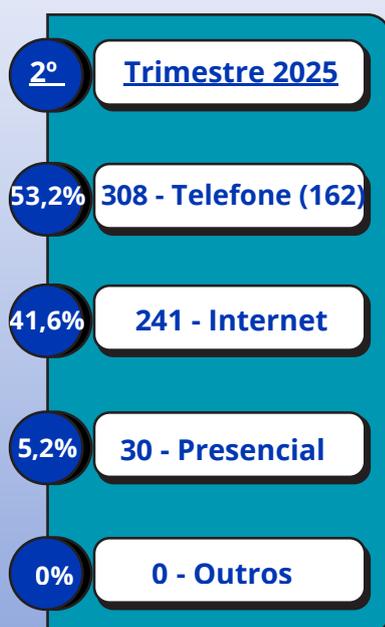
19,3% 110 - Elogio

4,4% 25 - Solicitação

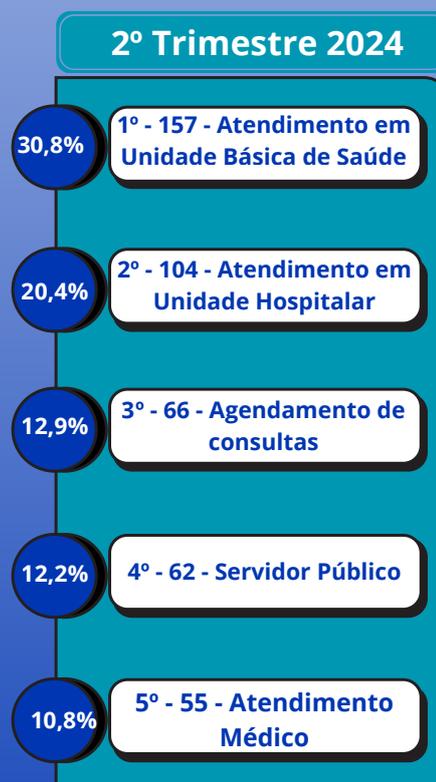
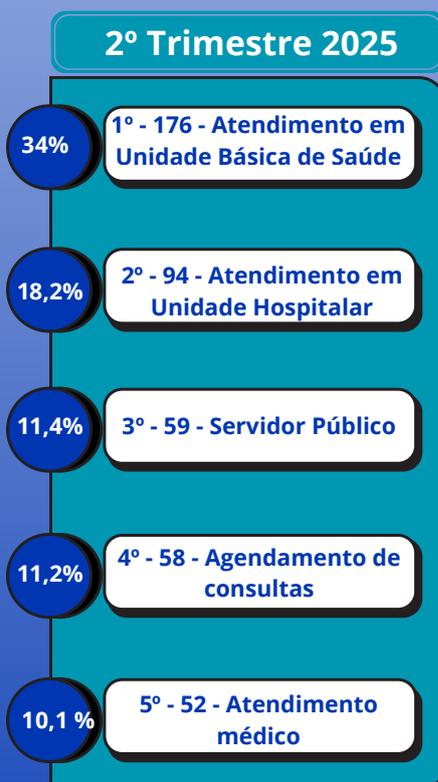
1,2% 7 - Informação

0% 0 - Sugestão

Formas de entrada



5 Assuntos mais solicitados



**Prazo médio de resposta:
5.9 dias**

Sobre os números

Houve um aumento de 1,4% nas manifestações em relação ao 2º trimestre de 2024, com pequeno crescimento de registros relacionados ao atendimento em unidade básica de saúde.

Já o índice de resolutividade caiu de 38% para 35% em comparação com o mesmo período do ano anterior, evidenciando uma queda de 3 pontos percentuais. Entretanto, houve um aumento de 20% em comparação a resolutividade registrada no 1º trimestre de 2025.

Os demais indicadores também apresentaram queda, apresentando aumento no número de avaliações, um fator importante para acompanhamento dos nossos indicadores.

Os dados apresentados nos assuntos mais solicitados são extraídos de acordo com a disponibilidade de informações do Painel de Ouvidoria, sendo assim, a porcentagem é definida de acordo com a quantidade dos 10 assuntos mais solicitados.

Resolutividade e Pesquisa de satisfação

2º Trimestre 2025

35%

Resolutividade: 62 avaliações

68 %

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria: 63 avaliações

76%

Índice de recomendação: 21 avaliações

57%

Índice de satisfação com o atendimento: 21 avaliações

71%

Índice de satisfação com a resposta: 21 avaliações

2º Trimestre 2024

38%

Resolutividade: 76 avaliações

82%

Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria: 56 avaliações

84%

Índice de recomendação: 19 avaliações

78%

Índice de satisfação com o atendimento: 18 avaliações

84%

Índice de satisfação com a resposta: 19 avaliações

Ações e Projetos

A Ouvidoria tem atuado de forma ativa junto à comunidade e às equipes de saúde, fortalecendo a escuta qualificada e a transparência nos serviços prestados.

Realizamos visitas às unidades de saúde da rede básica e promovemos reuniões com as equipes gestoras de três Gerências de Serviços de Atenção Primária, além de encontros específicos com as gerências e servidores das Unidades Básicas de Saúde nº 8 e nº 9 de Planaltina.

Também participamos da elaboração de um folder informativo destinado aos usuários do Hospital Regional de Planaltina, com o objetivo de melhorar a comunicação, garantir maior clareza nas orientações e promover a transparência no atendimento.

Mensalmente, a Ouvidoria tem participado das reuniões dos Conselhos de Saúde de Planaltina e Arapoanga, levando as principais demandas da população registradas por meio dos canais oficiais de atendimento.

Adicionalmente, temos realizado contatos pós-atendimento, buscando avaliar a satisfação dos usuários. Contudo, enfrentamos grande dificuldade nesse processo, pois o número de pessoas que atendem às ligações é bastante reduzido.

Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria com a aproximação entre população e gestão, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde.

Conclusão

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina é uma unidade de Governança de Serviços voltada a fortalecer o relacionamento com os usuários do SUS e demais públicos. Seu compromisso é ouvir e acolher as demandas, promovendo transparência, acessibilidade e satisfação, além de contribuir para a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

Atuando como canal de comunicação eficaz entre usuários e gestão, a Ouvidoria busca aprimorar a experiência do paciente e valorizar a participação cidadã, permanecendo sempre aberta a sugestões, críticas e elogios.

Com o objetivo de aprimorar continuamente os serviços prestados à população, reafirma-se o compromisso em se aproximar das áreas técnicas com maior volume de demandas. Neste trimestre, foram intensificadas as ações junto às cinco áreas mais demandadas, ampliando o diálogo e a articulação para respostas mais rápidas e resolutivas.

Seguimos comprometidos com a escuta qualificada, a transparência e o fortalecimento da participação social como pilares de uma saúde pública mais acessível, justa e resolutiva para todos.

Nossa Equipe

JOÃO VITOR SOARES GONCALVES

Chefe da Ouvidoria - Matr. 1717939-4

ELIELSON ALVES DOS SANTOS

TEC. ADMINISTRATIVO - Matr. 14435225

