

HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º trimestre
2025



OUVIDORIA - HAB

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda.

Recebe reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de informação dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

APRESENTAÇÃO

Este 2º relatório trimestral de 2025 da Ouvidoria do HAB apresentará os cinco assuntos mais demandados no período de **01/04/2025 a 30/06/2025 (abril/maio/junho)**, bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

Os dados fornecidos e publicados nesse relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

ESSES DOCUMENTOS PODEM
SER ACESSADOS NOS LINKS ABAIXO:

DECRETO 39.723 DE 19 DE MARÇO DE 2019

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01 DE 5 DE MAIO DE
2017

GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF,
CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL

VISÃO GERAL

Destacamos um aumento de 96,4% em 2025 (55) no total de manifestações em relação a 2024 (28).

Reclamação segue como a classificação mais demandada em relação as outras. No trimestre/2025 atingimos 27. Aumento de 42% em relação a 2024 (19)

Solicitação em 2025 tivemos duas (02). Uma a menos em relação a 2024 (03).

Sugestão não ocorreu em ambos os anos.

Informação uma (01) a mais em 2024 em relação a 2025.

Elogio observamos aumento considerável em 2025 (26). E foram tanto para servidores, como para terceirizados. Em 2024 foram apenas 05.

| CLASSIFICAÇÃO | 2º TRI 2024 | 2º TRI 2025 | VARIAÇÃO |
|---------------|-------------|-------------|----------|
| RECLAMAÇÃO | 19 | 27 | 42% |
| SOLICITAÇÃO | 03 | 02 | -33% |
| SUGESTÃO | 00 | 00 | 0% |
| INFORMAÇÃO | 01 | 00 | -100% |
| ELOGIO | 05 | 26 | 420% |
| Total | 28 | 55 | 96,4% |

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 28/07/2025.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, notamos que as entradas dos registros das manifestações foram:

- > **Internet** (PARTICIPA-DF) = 20 **(36,4%)**
- > **Presencial** = 17 **(30,9%)**
- > **Telefone** (162) = 18 **(32,7%)**

Para os atendimentos presenciais possuímos uma sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.



(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 28/07/2025.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

| Assuntos | Quantidade | Resolvida | Não resolvida | Direção Hospitalar | No prazo | Fora do prazo | Resolutividade |
|---|------------|-----------|---------------|--------------------|----------|---------------|----------------|
| Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) | 16 | 01 | 00 | 16 | 16 | 00 | 100% |
| Servidor Público | 12 | 00 | 00 | 12 | 12 | 00 | 0% |
| Atendimento Médico | 05 | 01 | 01 | 05 | 05 | 00 | 50% |
| Servidor Terceirizado | 04 | 00 | 00 | 04 | 04 | 00 | 0% |
| Agendamento de Consultas | 02 | 01 | 00 | 02 | 02 | 00 | 100% |

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 28/07/2025.

Observamos nesta tabela um certo padrão nos 5 (cinco) assuntos mais demandados dentro de nossa unidade no 2º trimestre de 2025, se comparados aos de 2024.

“Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)” segue mantendo o primeiro lugar, contendo as classificações reclamação (diversas) e elogio (servidores/terceirizados).



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 28/07/2025.

Neste gráfico observamos que os assuntos mais demandados entre os 2º trimestres de 2024 e 2025, estão equiparados. Percebemos que dos 5 (cinco) citados, 4 (quatro) se repetem. O que os difere é a ordem em que se apresentam.

O assunto “Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)”, está em primeiro lugar nos dois anos.

“Atendimento Médico”, “Servidor Público” e “Agendamento de Consultas”, repetiram-se nos dois anos, porém em posições diferentes.

“Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF” (04) apareceu pela primeira vez em 2025 (maio/junho) e todos foram elogios.

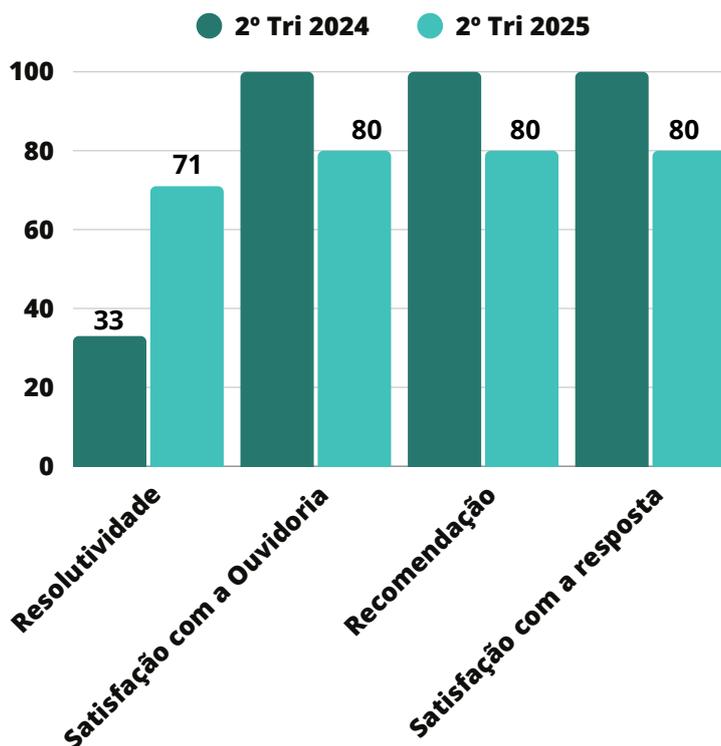
Das 55 manifestações de 2025, tivemos as classificações elogio (26), reclamação (27) e solicitação apenas (02).

Os Elogios incluíram servidores/terceirizados. As reclamações foram bem diversificadas, específicas e pontuais e as solicitações foram pedidos sobre atendimentos na Unidade de Genética.

“Resultados de Exames” aparece somente em 2024 como o 2º mais demandado. Todos eram sobre resultado do Teste do Pezinho.

Podemos observar claramente a diferença na quantidade entre os dois anos nos assuntos. E até mesmo na soma total: em 2024 foram 28 manifestações, enquanto que em 2025 foram 55. Número bem mais significativo. A quantidade de elogios colaboraram para este aumento.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>
acessado em 28/07/2025.

Neste gráfico observamos os Indicadores e Pesquisa de Satisfação do período de **1º de abril a 30 de junho** dos anos de **2024 e 2025**.

No indicador “Satisfação com a Ouvidoria”, “Recomendação” e na pesquisa de satisfação na “Satisfação com a resposta”, obtivemos **100%** em 2024, porém em 2025 alcançamos **80%**. Queda de 20%.

No indicador “Resolutividade”, alcançamos um percentual de **71%** em 2025. Nota-se um aumento de **38** pontos percentuais em relação a 2024 (**33%**).

A resolutividade pode aumentar ou diminuir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema PARTICIPA-DF. Exatamente o que observamos. Como tivemos um aumento no nosso pós atendimento, este índice aumentou.

Seguimos com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 6,9 dias a média do 2º trimestre. Em abril alcançamos 11,5 dias, em maio 5,5 dias e em junho 5,4 (melhor mês) dias para as respostas.

Permaneceremos com nossos esforços na busca de sempre melhorar a efetividade do nosso trabalho e, com ela, os resultados dos nossos índices.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria/HAB segue com o propósito de manter o diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Nossa planilha seguirá sendo alimentada com as informações das manifestações recebidas para o acompanhamento das mesmas, nos proporcionando controle de fluxo, demandas e prazos. Ferramenta criada como estratégia e que deu certo. Segue como monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB.

A ação do pós atendimento para o incentivo da realização da Pesquisa de Satisfação apresentou uma diferença significativa no indicador “Resolutividade” neste trimestre. Faremos esforços para conseguir aumentar esta ação.

Seguiremos com a nossa missão em fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

O conhecimento junto a rede SIGO-DF é outra ação que seguimos buscando. Os cursos que são oferecidos para nós ouvidores são de suma importância. Sempre com muito aprendizado.

Preservaremos sempre o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.



Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.

Equipe da Ouvidoria
Lessandra Mattos da Silva
Emília Carolina Alves Silva

