

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**4º trimestre
2025**



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e os administradores/gestores.

Tem por objetivo principal levar à administração/gestão 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) o direito 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 4º relatório trimestral de 2025 da Ouvidoria do HAB apresentará os cinco assuntos mais demandados no período de **01/10/2025 a 31/12/2025 (outubro/novembro/dezembro)**, 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 48,6% em 2025 no total de manifestações em relação a 2024.

Reclamação observamos um aumento de 61% (14) em relação a 2024.

Elogio foram 5 a mais em 2025, apresentando um aumento de 50% em relação a 2024. E foram tanto para servidores, como para terceirizados e alguns não nominais.

Solicitação uma queda de 33%.

Sugestão uma a mais em 2025, resultando em 100% mais.

Informação uma a menos em 2025, resultando em 100% menos

CLASSIFICAÇÃO	4º TRI 2024	4º TRI 2025	VARIAÇÃO
RECLAMAÇÃO	23	37	61%
ELOGIO	10	15	50%
SOLICITAÇÃO	03	02	-33%
SUGESTÃO	00	01	100%
INFORMAÇÃO	01	00	-100%
Total	37	55	48,6%

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 15/01/2026.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

- > **Presencial** = 26 (47,3%)
- > **Internet** (PARTICIPA-DF) = 15 (27,3%)
- > **Telefone** (162) = 14 (25,5%)

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



PRESENCIAL

26 MANIFESTAÇÕES

INTERNET



15 MANIFESTAÇÕES



TELEFONE

14 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 15/01/2026.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	18	00	00	18	00	0%
Servidor Público	10	00	00	10	00	0%
Agendamento de Consultas	07	01	00	07	00	100%
Atendimento Médico	05	01	00	05	00	100%
Resultados de Exames	03	00	01	03	00	-100%

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 15/01/2026.

Nesta tabela observamos os 5 (cinco) Assuntos mais Demandados no 4º trimestre de 2025.

Esclarecemos que, em “Agendamento de Consultas” apenas uma manifestação está como resolvida. A consulta de uma criança foi agendada. O “resolvida” só acontece quando o cidadão(ã), após receber a resposta definitiva, responde a pesquisa de satisfação.

Em “Atendimento Médico”, uma apenas foi marcada como resolvida e somente após resposta complementar e foi sobre o atraso de uma médica.

E em “Resultados de Exames” apenas uma foi classificada como “não resolvida”. O resultado do exame da cidadã até a data não havia saído.

Vale destacar que todas as 55 (cinquenta e cinco) manifestações dos 5 (cinco) assuntos mais demandados foram respondidas dentro do prazo.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 15/01/2026.

Neste gráfico observamos que os assuntos mais demandados entre os 4º 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.

“Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)” e “Servidor Público”, aparecem respectivamente como primeiro e segundo mais demandados em ambos os anos. Esclarecemos que incluíram as classificações reclamação e elogio.

“Agendamento de Consultas” e “Atendimento Médico”, aparecem com a ordem invertida em 2025 nas 3ª e 4ª posições em relação a 2024.

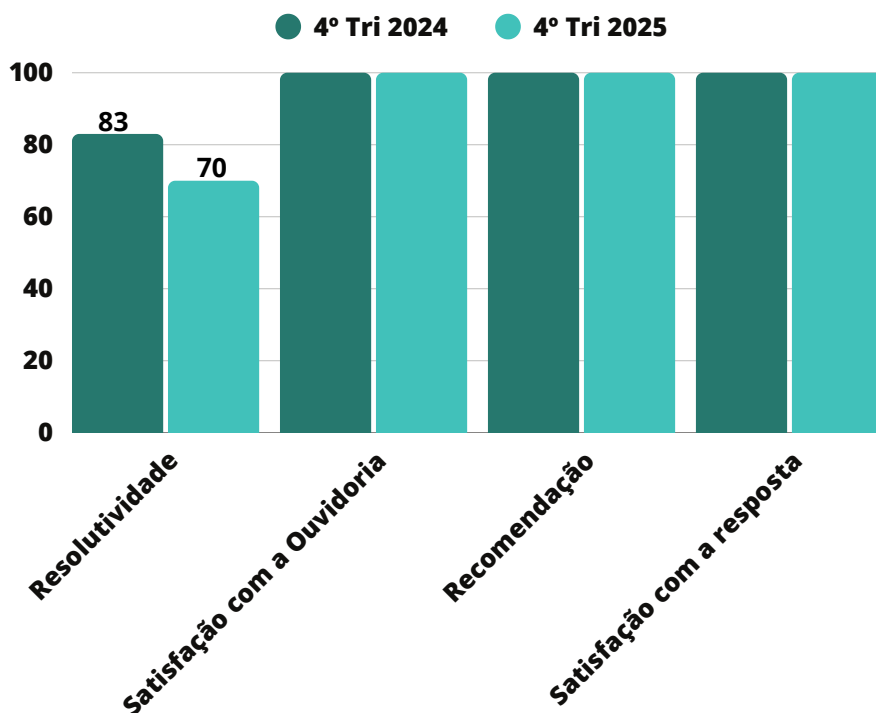
Informamos que em “Agendamento de Consultas” foram 5 (cinco) reclamações da Unidade de Genética, 01 (uma) da neuropediatria e 01 (uma) solicitação. E em “Atendimento Médico” a maioria foi a classificação reclamação 04 (quatro) e 01 (um) elogio.

“Resultados de Exames” em 5º (quinto) lugar, informamos que foram todas reclamações 03 (três) de um exame específico da Unidade de Genética.

Ressaltamos que, das 55 (cinquenta e cinco) manifestações de 2025, a classificação reclamação foi a campeã e elogio ficou em segundo lugar.

Os elogios incluíram servidores e terceirizados e “não nominais” também. As reclamações foram bem diversificadas, específicas e pontuais.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>
acessado em 15/01/2026.

Neste gráfico observamos os Indicadores e Pesquisa de Satisfação do período de **1º de outubro a 31 de dezembro** dos anos de **2024 e 2025**.

No indicador “Resolutividade”, alcançamos um percentual de **70%** em 2025. Nota-se uma queda de **13** pontos percentuais em relação a 2024 (83%).

Esclarecemos que, a resolutividade pode aumentar ou diminuir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema PARTICIPA-DF. Mesmo continuando com a nossa ferramenta de pós atendimento, o índice ainda permaneceu abaixo de 80%.

No indicador “Satisfação com a Ouvidoria” e “Recomendação” e na pesquisa de satisfação na “Satisfação com a resposta”, obtivemos 100% em ambos os anos.

Seguimos com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 10,3 dias a média do 4º trimestre. Em outubro alcançamos 6,6 dias (melhor mês), em novembro 7,8 dias e em dezembro 15,9 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.

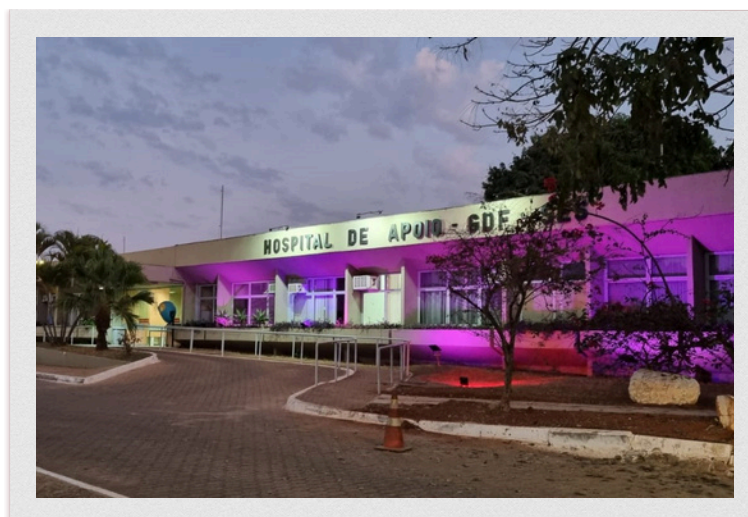
Informamos que, mesmo realizando a ação do pós atendimento para o incentivo da realização da Pesquisa de Satisfação, identificamos uma diferença 13% menor no indicador “Resolutividade” no 4º trimestre de 2025 em relação ao trimestre de 2024. Faremos esforços para continuar com esta ação para melhorar nosso índice.

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 SICO-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

