

HOSPITAL REGIONAL  
CEILÂNDIA

# Relatório da Ouvidoria

## 1º Trimestre de 2025

# Apresentação

A Ouvidoria localizada no Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

Para tanto, encontra respaldo no Decreto nº 39.546/2018, que dispõe sobre o regimento interno da SES-DF e em seu art. 285, estabelece a competência das Ouvidorias seccionais.

A unidade é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Oeste, restrita à Região Administrativa de Ceilândia. A Ouvidoria Seccional do HRC atende demandas dos diversos setores do Hospital Regional de Ceilândia, bem como as 18 Unidades Básicas de Saúde e Centros de Atenção Psicossocial da região administrativa de Ceilândia.

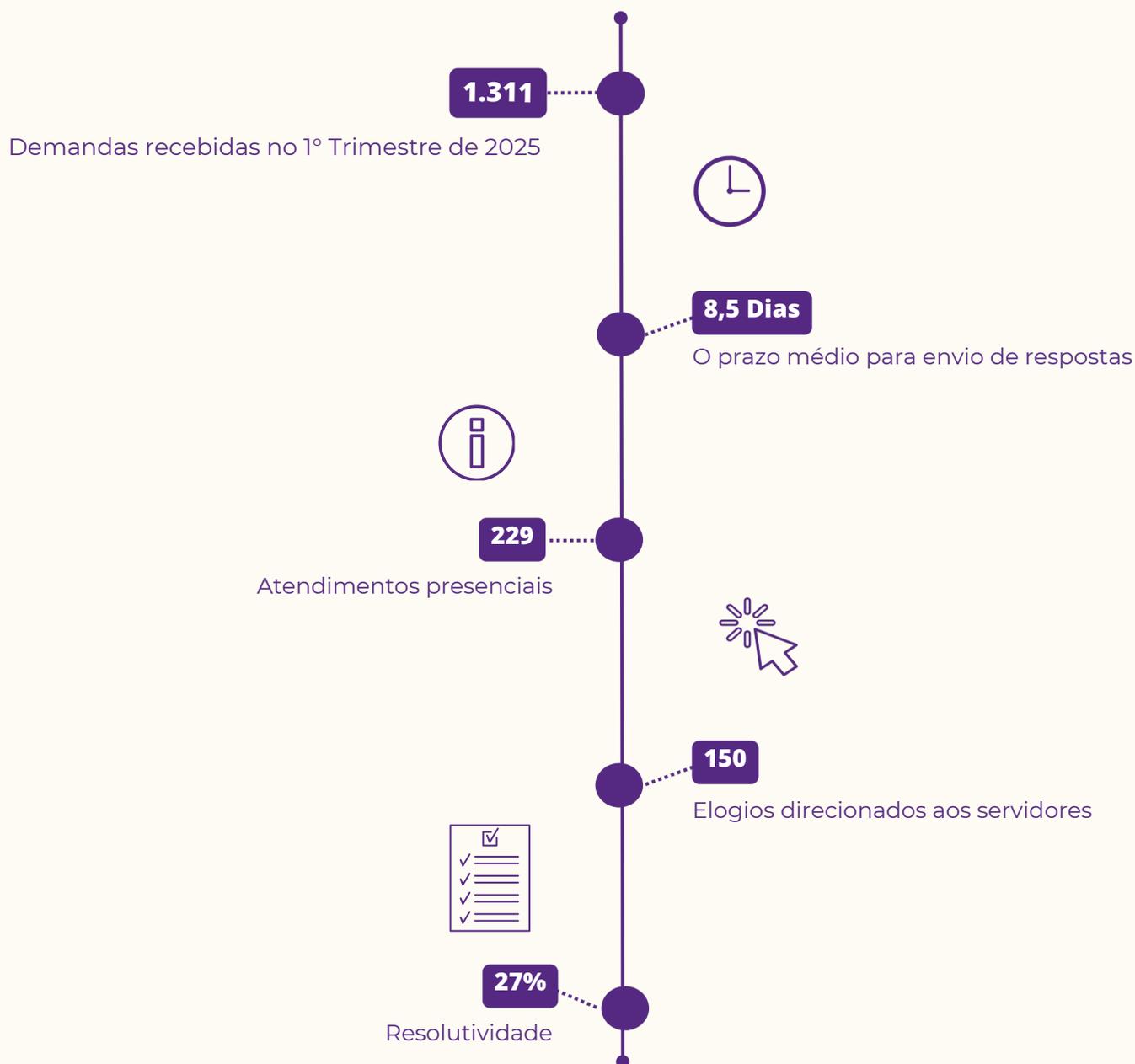
O trabalho refere-se ao 1º Trimestre de 2025 (1º de Janeiro a 31 de março), apresenta os temas mais demandados, e ainda os seus desdobramentos, bem como exibe os indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.



Ouvidor Seccional

**Jefferson Soares Teixeira Alves**

# Destques



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 03/06/2025

# Número total de manifestações no trimestre:

1.311

## Quantitativo e Percentual de manifestações (Status)

STATUS	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	1.135	86,6%	873	84,6%
Não resolvida	115	8,8%	84	8,2%
Resolvida	40	3,1%	52	5,1%
Não resolvida após resposta complementar	14	1,1%	11	1,1%
Resolvida após resposta complementar	7	0,5%	9	0,8%

# Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1.100	83,9%	827	80,4%
SOLICITAÇÃO	57	4,3%	50	4,9%
SUGESTÃO	1	0,1%	3	0,3%
DENÚNCIA	0	0%	0	0%
INFORMAÇÃO	3	0,2%	8	0,8%
ELOGIO	150	11,4%	141	13,7%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 03/06/2025

# Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
INTERNET	484	36,9%	441	42,9%
TELEFONE (162)	597	45,5%	462	44,9%
PRESENCIAL	229	17,5%	125	12,1%
OUTRO	1	0,1%	1	0,1%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 03/06/2025

# Os assuntos mais solicitados

ASSUNTOS	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
1º - Atendimento em unidades básicas de saúde	286	24,8%	271	29,6%
2º - Agendamento de consultas	228	19,8%	141	15,4%
3º - Atendimento em unidade hospitalar	179	15,5%	152	16,6%
4º - Servidor público	125	10,8%	98	10,7%
5º - Agendamento de cirurgias	95	8,2%	69	7,5%

## Tempo médio de resposta

**8,5 dias**

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 03/06/2025

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS APRESENTADOS PELA OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

A Seccional do HRC foi uma das ouvidorias seccionais que mais receberam demandas, totalizando **1.311** registros no 1º trimestre de 2025, segundo dados do Painel da Ouvidoria. Isso representa um aumento expressivo na quantidade de atendimentos. Embora tenha havido aumento na quantidade de manifestações, a Ouvidoria do HRC permanece com apenas 2 servidores realizando a tramitação dos protocolos e atendimento presencial à população. O percentual de resolutividade da unidade foi de 27% neste trimestre, o que representa uma ligeira queda, e estima-se que a redução neste índice foi impactada pelo aumento no número de manifestações registradas. O índice de resolutividade reflete quando o próprio demandante finaliza seu protocolo, indicando se a demanda foi resolvida ou não.

O tema mais demandado foi novamente o Atendimento nas 18 Unidades Básicas de Saúde, e também os atendimentos em Ambulatórios, Policlínicas e Centros de Atenção Psicossocial e do HRC. Isso se justifica pelo grande número de unidades na Região Oeste de Saúde, em Ceilândia, que possui 22 unidades, o maior número entre todas as regiões de saúde, além de numerosos setores internos do HRC.

A maioria dos atendimentos presenciais realizados pela ouvidoria do hospital consistiu em reclamações de usuários sobre a demora no atendimento do Pronto Socorro, especialmente na Ortopedia. Nota-se que houve expressivo aumento nos atendimentos presenciais neste trimestre, realizados na sala da Ouvidoria do HRC. Apesar do grande aumento, houve redução no tempo de resposta ao usuário, que caiu de **8,7** para **8,5** dias, em média. **Nenhum dos 1.311 registros foi respondido fora do prazo.**

No que se refere às demandas sobre agendamento de consultas, a maioria trata de reclamações sobre a demora para realização das consultas e a previsão para que elas ocorram. O principal fator para isso segue sendo a falta de comunicação entre as áreas de Regulação e os pacientes. Nesta demanda, notou-se aumento no índice de resolutividade. A Unidade Setorial da Ouvidoria do HRC apresentou ao cidadão manifestante as respostas recebidas dos setores de regulação e marcação de consultas e exames, o que justifica o aumento da resolutividade alcançada.

## Índices de resolutividade

RESOLUTIVIDADE	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	Total de Avaliações	%	Total de Avaliações	%
	176	27%	156	39%

## Pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	123	67%	89	74%
Índice de recomendação	41	59%	31	81%
Índice de satisfação com o atendimento	41	61%	27	78%
Índice de satisfação com o sistema	41	80%	31	87%
Índice de satisfação com a resposta	41	59%	31	58%

# Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria seccional do HRC

A implementação do projeto "Ouvidoria no Leito" pelo Hospital Regional de Ceilândia no 1º Trimestre de 2025 representa um importante avanço na humanização do atendimento hospitalar. A iniciativa busca garantir que todos os pacientes, inclusive aqueles com limitações físicas que impedem o deslocamento até a sala da ouvidoria, tenham seu direito de expressão assegurado. Dessa forma, o hospital promove a escuta ativa e inclusiva, fortalecendo o compromisso com a qualidade do cuidado e com o respeito à dignidade do paciente.

Um dos principais benefícios do projeto é a ampliação do acesso aos canais de comunicação entre o paciente e a gestão hospitalar. Ao levar a ouvidoria diretamente aos leitos, o hospital facilita o registro de sugestões, reclamações, elogios ou denúncias, mesmo em situações de vulnerabilidade. Essa abordagem não apenas estimula a participação do paciente no processo de cuidado, como também permite à equipe gestora identificar e corrigir falhas de forma mais ágil e eficaz. O projeto "Ouvidoria no Leito" possibilita o atendimento de pacientes internados no hospital e que não tem condições físicas de se locomover até a sala de ouvidoria para registrar suas manifestações.

Além disso, o "Ouvidoria no Leito" contribui significativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. As manifestações colhidas diretamente nos leitos oferecem uma perspectiva mais realista e imediata da experiência do paciente, permitindo ajustes mais precisos nas rotinas e procedimentos da instituição. Esse feedback direto é essencial para promover um ambiente mais seguro, acolhedor e centrado no paciente.

Por fim, a iniciativa fortalece o vínculo de confiança entre o hospital e a comunidade, demonstrando sensibilidade às necessidades individuais dos pacientes. Quando o paciente percebe que sua voz é ouvida e considerada, mesmo em condições adversas, cresce o sentimento de respeito e valorização. O "Ouvidoria no Leito" é, portanto, um instrumento de cidadania e inclusão que reforça o papel social do hospital como espaço de escuta, cuidado e transformação.

# CONCLUSÃO

Com base na análise apresentada, a ouvidoria do HRC enfrentou desafios significativos nos últimos meses, especialmente devido à falta de pessoal. Durante o 4º trimestre de 2024, houve acréscimo de servidores no local, o que impactou positivamente nos índices de resolutividade. O aumento de pessoal possibilitou uma melhora na capacidade de atendimentos da ouvidoria, mas ainda existe grande potencial de melhorar de forma significativa os resultados. No 1º trimestre de 2025 os índices de resolutividade foram prejudicados pelo grande aumento no número de registros.

Apesar dos aspectos positivos observados nos números do trimestre, ainda há carência de servidores no setor e a falta de pessoal restringiu a possibilidade de alcançar uma resolutividade mais elevada e uma satisfação maior dos usuários. Com um corpo completo de servidores, a ouvidoria poderia ter obtido melhores resultados, realizando apurações mais detalhadas, melhorando a qualidade das respostas, reduzindo o tempo de resposta e intensificando o contato direto com as áreas demandantes por meio de visitas presenciais.

A nomeação de novos servidores é essencial para que a ouvidoria do HRC supere os desafios atuais e melhore continuamente seus índices de desempenho e satisfação dos usuários. O fortalecimento da equipe permitirá à ouvidoria retomar um nível de excelência e oferecer um serviço de qualidade superior. O setor tem passado por mudanças, reestruturações, tem feito novos planejamentos e adequações para possibilitar melhorias no atendimento ao cidadão. A sala de atendimento da Ouvidoria do HRC recebeu patrimônio novo, como por exemplo uma longarina externa para que o cidadão aguarde o atendimento quando necessário e também computadores novos. O saldo é positivo no trimestre estudado, com boas perspectivas para melhorias ao longo do ano de 2025.

**OUVIDORIA/HRC Telefone: 3449-6145**

E-mail: [ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br](mailto:ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br)

[ouvidoriahrc7@gmail.com](mailto:ouvidoriahrc7@gmail.com)