Relatório da Ouvidoria

3° Trimestre de 2025

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

ParticipaDF
participa.df.gov.br

GDF

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 3º Trimestre de 2025 (1º de julho a 30 de setembro), 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.

Jefferson Soares Teixeira Alves

Ouvidor Seccional do Hospital Regional de Ceilândia

Administrador Especialista em Saúde

Destaques

1.244

Demandas recebidas no 3º Trimestre de 2025

7,3 dias

O prazo médio para envio de respostas

183

Atendimentos presenciais

212

Elogios direcionados aos servidores

30%

Resolutividade

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

Número total de manifestações no trimestre:

1.244

Quantitativo e Percentual de manifestações (Status)

STATUS	3° TRIMESTRE 2025		3° TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	1.089	87,5%	983	83,7%
Não resolvida	93	7,5%	121	10,3%
Resolvida	40	3,2%	54	4,6%
Não resolvida após resposta complementar	11	0,8%	10	0,8%
Resolvida após resposta complementar	4	0,3%	7	0,5%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	3° TRIMESTRE 2025		3° TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	979	78,7%	952	81%
ELOGIO	212	17%	187	15,9%
SOLICITAÇÃO	47	3,8%	32	2,7%
INFORMAÇÃO	3	0,2%	2	0,2%
SUGESTÃO	3	0,2%	2	0,2%
DENÚNCIA	-	-	-	-

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
TELEFONE (162)	568	45,7%	610	51,9%
INTERNET	489	39,3%	477	40,6%
PRESENCIAL	183	14,7%	78	6,6%
OUTRO	4	0,3%	10	0,9%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

Os assuntos mais solicitados

ASSUNTOS	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
1º - Atendimento em unidades básicas de saúde	339	30,5%	279	27,8%
2º - Agendamento de consultas	194	17,5%	202	20,2%
3º - Atendimento em unidade hospitalar	165	14,9%	122	12,2%
4º - Servidor público	121	10,9%	114	11,4%
5º - Agendamento de cirurgias	91	8,2%	76	7,6%

Tempo médio de resposta

7,3 dias

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

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 da área da saúde, totalizando **1.244** registros no **3° trimestre de 2025**, segundo dados do Painel da Ouvidoria. 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 índice de resolutividade reflete quando o próprio demandante avalia 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.

O tema mais recorrente nos atendimentos presenciais realizados pela ouvidoria do hospital consistiu em reclamações de usuários sobre a demora no atendimento do Pronto Socorro, especialmente na Ortopedia. Também houve expressiva quantidade de reclamações sobre a demora na realização de cirurgias ortopédicas, que foi justificado pelo setor de Ortopedia do HRC, apontando a superlotação hospitalar como causa para demora dos procedimentos cirúrgicos.

A Ouvidoria do HRC tem trabalhado para responder todas os registros dentro do prazo e aperfeiçoar as respostas oferecidas ao cidadão, diante do aumento expressivo de registros. Além disso, houve redução no tempo médio de resposta ao usuário, que segue caindo. Era de **8,5 dias no 1° trimestre**, depois caiu para **8,0 dias no 2° trimestre** e no **3° trimestre** apresentou nova queda para **7,3 dias**, em média. **Nenhum dos 1.244 registros deste trimestre 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. Neste trimestre, a Ouvidoria do HRC trabalhou junto aos setores de Regulação e Gerência de Emergência em reuniões internas, com o objetivo de acelerar e melhorar a qualidade das respostas oferecidas. A Unidade Seccional da Ouvidoria do HRC apresentou ao cidadão manifestante as respostas recebidas dos setores de regulação e marcação de consultas e exames à medida que foram recebidas.

Índices de resolutividade

RESOLUTIVIDADE	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	Total de Avaliações	%	Total de Avaliações	%
	148	30%	192	32%

Pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	126	67%	114	85%
Índice de recomendação	43	63%	38	84%
Índice de satisfação com o atendimento	40	58%	38	82%
Índice de satisfação com o sistema	43	65%	38	87%
Índice de satisfação com a resposta	43	79%	38	87%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard
Pesquisa realizada do dia 14/10/2025

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria seccional do HRC

A implementação do projeto "Ouvidoria no Leito" pela Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Ceilândia em 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.

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

A Ouvidoria do HRC enfrentou desafios significativos nos últimos meses, especialmente devido à falta de pessoal. No presente trimestre, observou-se aumento nos índices de resolutividade. Era de **26% no 2º trimestre de 2025** e agora no **3º trimestre foi de 30%**. Essa variação positiva está ligada diretamente às respostas oferecidas pelos os setores envolvidos e demandados pelo cidadão manifestante.

Houve também aumento no número de **elogios** aos servidores registrados no 3º trimestre de 2025, que representam **17%** de todos os registros.

Outro índice que apresentou aumento foi o de atendimentos **presenciais** realizados na sala da Ouvidoria do HRC, embora a forma de entrada mais utilizada para o registro de manifestações permaneça sendo o **telefone** (cerca de **45%** dos registros).

As pesquisas de satisfação mostram que **79%** dos manifestantes declaram estarem satisfeitos com as respostas, enquanto **67 %** declaram estarem satisfeitos com os serviços oferecidos pela ouvidoria, de forma geral.

Neste trimestre houve aumento no volume de manifestações complexas com o crescimento no número de demandas que exigiram encaminhamentos a múltiplos setores e apuração mais detalhada. No período, a Ouvidoria operou com uma equipe reduzida em razão de afastamentos programados e não programados, o que impactou na agilidade do atendimento e acompanhamento das manifestações. Estão sendo aplicados critérios de encerramento de manifestações mais rigorosos, visando a melhoria contínua na qualidade do serviço. A Ouvidoria mantém o compromisso com a excelência no atendimento, adotando medidas corretivas e de aprimoramento contínuo para restabelecer e superar os padrões anteriores de resolutividade nos próximos trimestres.

A Ouvidoria do HRC busca alcançar uma resolutividade mais elevada e uma satisfação maior dos usuários. Para isso, é preciso que os setores demandados atuem em regime colaborativo para cumprir os prazos de respostas ao cidadão. Tratam-se de estratégias internas que podem ser adotadas para buscar melhores resultados. O setor seguirá realizando apurações mais detalhadas, melhorando a qualidade das respostas e intensificando o contato direto com as áreas demandadas.

OUVIDORIA/HRC Telefone: 3449-6145
E-mail: ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br
ouvidoriahrc7@gmail.com