



# Relatório da Ouvidoria

## 2º 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 2º Trimestre de 2025 (1º de Abril a 30 de Junho), 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.

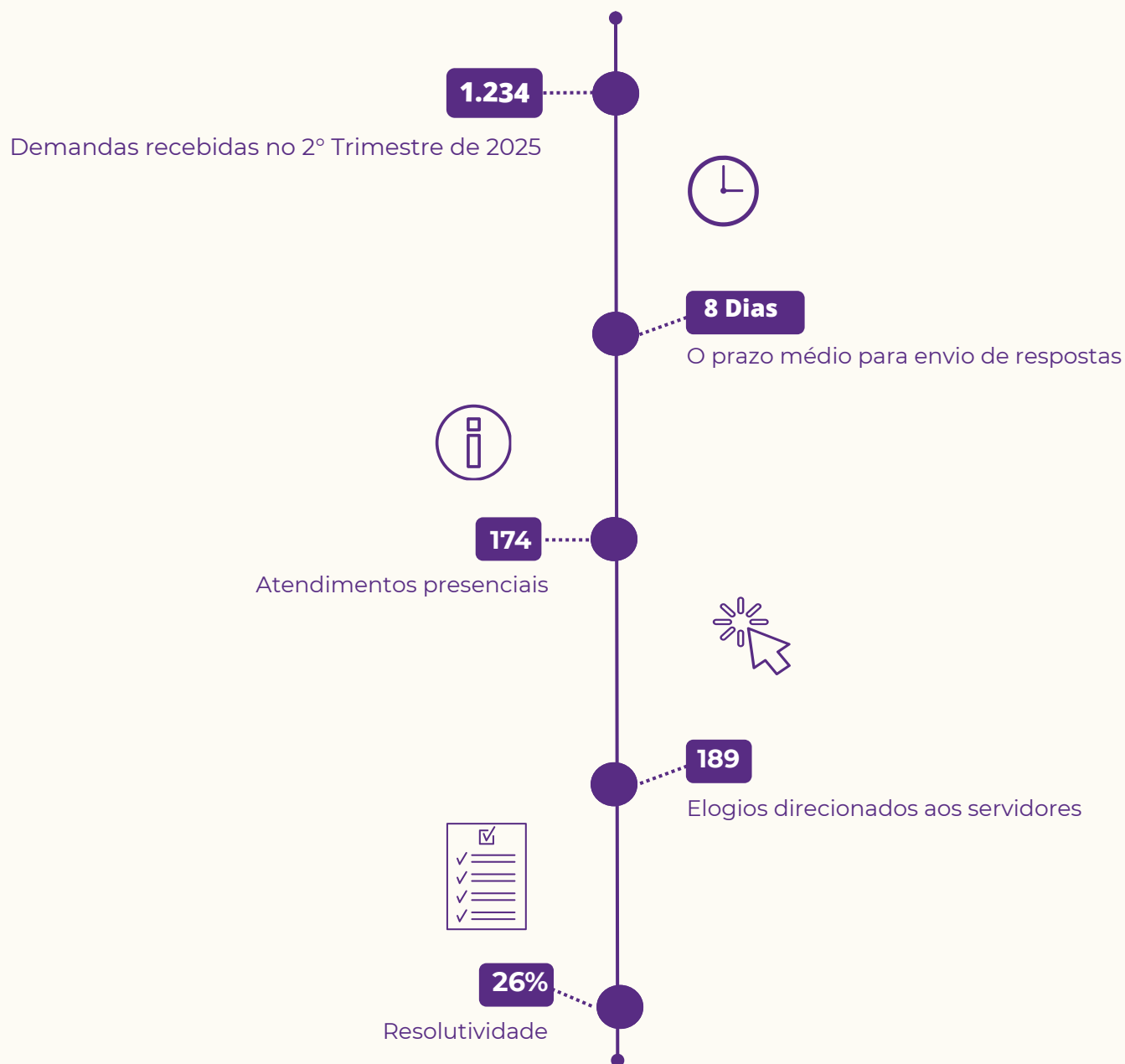


**Jefferson Soares Teixeira Alves**

Ouvidor Seccional do Hospital Regional  
de Ceilândia

Administrador Especialista em Saúde

# Destaques



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 14/07/2025

# Número total de manifestações no trimestre:

1.234

## Quantitativo e Percentual de manifestações (Status)

| STATUS                                   | 2º TRIMESTRE 2025 |       | 2º TRIMESTRE 2024 |      |
|------------------------------------------|-------------------|-------|-------------------|------|
|                                          | QUANT.            | %     | QUANT.            | %    |
| Respondida                               | 1.019             | 82,6% | 935               | 84%  |
| Não resolvida                            | 108               | 8,8%  | 99                | 8,9% |
| Resolvida                                | 34                | 2,8%  | 45                | 4%   |
| Não resolvida após resposta complementar | 10                | 0,8%  | 21                | 1,9% |
| Resolvida após resposta complementar     | 5                 | 0,4%  | 13                | 1,2% |

# Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

| TIPOLOGIA   | 2º TRIMESTRE 2025 |       | 1º TRIMESTRE 2024 |       |
|-------------|-------------------|-------|-------------------|-------|
|             | QUANT.            | %     | QUANT.            | %     |
| RECLAMAÇÃO  | 996               | 80,7% | 924               | 83%   |
| ELOGIO      | 189               | 15,3  | 138               | 12,4% |
| SOLICITAÇÃO | 44                | 3,6%  | 45                | 4%    |
| INFORMAÇÃO  | 4                 | 0,3%  | 5                 | 0,4%  |
| SUGESTÃO    | 1                 | 0,1%  | 1                 | 0,1%  |
| DENÚNCIA    | -                 | -     | -                 | -     |

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 02/07/2025

# Formas de entrada das manifestações

| FORMA DE ENTRADA | 2º TRIMESTRE 2025 |       | 2º TRIMESTRE 2024 |       |
|------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|
|                  | QUANT.            | %     | QUANT.            | %     |
| TELEFONE (162)   | 581               | 47,1% | 562               | 50,5% |
| INTERNET         | 477               | 38,7% | 459               | 41,2% |
| PRESENCIAL       | 174               | 14,1% | 87                | 7,8%  |
| OUTRO            | 2                 | 0,2%  | 5                 | 0,5%  |

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>  
Pesquisa realizada do dia 02/07/2025

# Os assuntos mais solicitados

| ASSUNTOS                                      | 2º TRIMESTRE 2025 |       | 2º TRIMESTRE 2024 |       |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------|-------------------|-------|
|                                               | QUANT.            | %     | QUANT.            | %     |
| 1º - Atendimento em unidades básicas de saúde | 278               | 25,6% | 287               | 29,3% |
| 2º - Agendamento de consultas                 | 219               | 20,2% | 206               | 21%   |
| 3º - Atendimento em unidade hospitalar        | 192               | 17,7% | 123               | 12,5% |
| 4º - Servidor público                         | 116               | 10,7% | 72                | 7,3%  |
| 5º - Atendimento Médico                       | 101               | 9,3%  | 115               | 11,7% |

## Tempo médio de resposta

8 dias

## 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 **1.234** registros no 2º 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 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. 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. Apesar do grande aumento, houve redução no tempo de resposta ao usuário, que caiu de **8,5** para **8** dias, em média. **Nenhum dos 1.234 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. 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.

## Índices de resolutividade

| RESOLUTIVIDADE | 2º TRIMESTRE 2025   |     | 2º TRIMESTRE 2024   |     |
|----------------|---------------------|-----|---------------------|-----|
|                | Total de Avaliações | %   | Total de Avaliações | %   |
|                | 157                 | 26% | 178                 | 33% |

## Pesquisa de satisfação

| PESQUISA DE SATISFAÇÃO                          | 2º TRIMESTRE 2025 |     | 2º TRIMESTRE 2024 |     |
|-------------------------------------------------|-------------------|-----|-------------------|-----|
|                                                 | QUANT.            | %   | QUANT.            | %   |
| Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria | 114               | 60% | 115               | 72% |
| Índice de recomendação                          | 39                | 51% | 39                | 74% |
| Índice de satisfação com o atendimento          | 36                | 47% | 37                | 73% |
| Índice de satisfação com o sistema              | 39                | 69% | 39                | 82% |
| Índice de satisfação com a resposta             | 39                | 62% | 39                | 62% |

# **Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria seccional do HRC**

A implementação do projeto "Ouvidoria no Leito" pelo Hospital Regional de Ceilândia nos 1º e 2º Trimestres 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. No presente trimestre, observou-se uma ligeira redução nos índices de resolutividade da Ouvidoria do Hospital Regional de Ceilândia (HRC). Essa variação pode ser atribuída a alguns fatores conjunturais e operacionais que impactaram diretamente o índice e a efetividade na resolução das demandas recebidas:

1. Aumento no volume de manifestações complexas: Houve um crescimento no número de demandas que exigiram encaminhamentos a múltiplos setores e apuração mais detalhada.
2. Limitações temporárias de pessoal: 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.
3. Transição e atualização de sistemas internos: A implantação de melhorias no sistema de registro e acompanhamento de manifestações trouxe benefícios a médio prazo, mas gerou, momentaneamente, instabilidades e necessidade de adaptação por parte da equipe, afetando a fluidez do atendimento.
4. Maior rigor nos critérios de encerramento de manifestações: Visando a melhoria contínua na qualidade do serviço.

Apesar da leve redução nos índices, 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, e dessa forma, 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 demandadas.

**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)