

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. ANTÔNIO LISBOA (HMIB)

1º TRIMESTRE 2025



1

Introdução

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antônio Lisboa, tem como principal objetivo facilitar a comunicação entre o cidadão e o órgão público, permitindo que ele apresente suas manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, e que estas sejam devidamente analisadas e tratadas. A Ouvidoria busca garantir o aprimoramento da gestão pública, a transparência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, bem como a participação social.

Atuamos como um canal direto para o cidadão expressar suas opiniões e demandas sobre os serviços públicos.

As manifestações recebidas são analisadas pela Ouvidoria, que busca solucionar os problemas e garantir o atendimento adequado às necessidades do cidadão, contribuindo para a identificação de falhas e a proposição de melhorias na gestão pública, a partir das informações e sugestões recebidas dos cidadãos.

Ao promover a participação do cidadão na gestão pública, a Ouvidoria fortalece a democracia e a transparência, garantindo que a voz do cidadão seja ouvida e que os serviços públicos sejam prestados com qualidade e eficiência.

Neste relatório, apresentaremos os dados referentes ao primeiro trimestre de 2025, com relação a indicadores, aos assuntos mais demandados, sugestões de melhorias, aos indicadores de resolutividade, ao cumprimento de prazo, à pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e aos demais indicadores de ouvidoria."

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 302

2024: 295

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	1ª TRIM. 2025		1ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	249	82,5%	230	78%
Resolvida	24	7,9%	26	8,8%
Não resolvida	19	6,3%	28	9,5%
Não Resolvida após resposta complementar	6	2,0%	6	2,0%
Resolvida após resposta complementar	4	1,3%	5	1,7%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 29/05/2025

Tipologias das manifestações

TIPO

2025

2024

RECLAMAÇÃO

257 (85,1%)

244 (82,7%)

ELOGIO

37 (12,3%)

47 (15,9%)

SOLICITAÇÃO

07 (2,3%)

04 (1,4%)

INFORMAÇÃO

01 (0,3%)

0

SUGESTÃO

0

0

DENÚNCIA

0

0

FORMAS DE ENTRADA

2025

2024



INTERNET

123 (40,7%)

113 (38,3%)



TELEFONE 162

120 (39,7%)

109 (36,9%)



PRESENCIAL

59 (19,5%)

73 (24,7%)

MÍDIA

0

0

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Hospitalar	102 (38,2%)	82 (32,8%)
2. Agendamento de cirurgias	49 (18,4%)	34 (13,6%)
3. Servidor Público	36 (13,5%)	38 (15,2%)
4. Atendimento médico	31 (11,6%)	27 (10,8%)
5. Agendamento de Consultas	25 (9,4%)	40 (16,0%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 29/05/2025

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 12 dias

2024: 11 dias

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 29/05/2025

Análises dos dados

No comparativo do primeiro trimestre do ano de 2024 e 2025, verifica-se um aumento modesto no número de manifestações registradas no Participa DF.

Ao compararmos o Status referente a pesquisa de satisfação do usuário, verifica-se também variações pouco expressivas no comparativo do ano 2024 e 2025, com predominância do status “Respondida”.

As respostas recebidas pelos usuários diretamente relacionada as respostas apresentadas pelas áreas técnicas e que muitas vezes não atendem ao anseio do usuário.

O assunto Atendimento em Unidade Hospitalar representa o momento crítico vivido no pronto socorro infantil do HMIB, influenciado pelo déficit de profissionais da especialidade de pediatria, somado ao momento de sazonalidade, acarretando a superlotação da unidade. O Agendamento de Cirurgias pode ser representado pelo déficit de profissionais anestesistas, com o acumulado de procedimentos cirúrgicos que representam uma grande quantidade de solicitações que aguardam sua realização.

Resolutividade

2025 → 53%

2024 → 48%

Pesquisa de Satisfação



Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	36 (83%)	40 (82%)
2. Índice de recomendação	12 (92%)	14 (86%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	12 (92%)	12 (92%)
4. Índice de satisfação com a resposta	12 (75%)	14 (64%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 29/05/2025

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antônio Lisboa (HMIB) sempre realiza conversas com os responsáveis técnicos e chefes das áreas técnicas que são demandadas pelas manifestações de ouvidoria, em busca de um contínuo alinhamento para melhorias do serviço ao cidadão, com repostas resolutivas e linguagem acessível ao usuário.

Implementamos também uma iniciativa para promover um ambiente de trabalho motivacional aos servidores com o Painel de Elogios, aumentando a autoestima dos servidores, os encorajando a se esforçarem para oferecerem um atendimento humanizado e acolhedor aos usuários e pacientes.

Conclusões

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa tem como missão promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos. A equipe da ouvidoria do HMIB é composta por dois (2) servidores, Leandro Camargo Cassimiro e Mário Edmo Gomes de Miranda. Trabalhamos para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.

Equipe de Ouvidoria HMIB

Leandro Camargo Cassimiro - Chefe de Ouvidoria
Mário Edmo Gomes de Miranda

Colaboração e arte gráfica

André Farias Pessoa - Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias