

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. ANTÔNIO LISBOA (HMIB)

2º 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 segundo 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: 333

2024: 279

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	2ª TRIM. 2025		2ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	278	83,4%	244	87,4%
Resolvida	25	7,5%	18	6,4%
Não resolvida	24	7,2%	14	5%
Não Resolvida após resposta complementar	3	0,9%	2	0,7%
Resolvida após resposta complementar	3	0,9%	1	0,3%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

Tipologias das manifestações

TIPO

2025

2024

RECLAMAÇÃO

271 (81,3%)

240 (86%)

ELOGIO

53 (15,9%)

31 (11,1%)

SOLICITAÇÃO

08 (2,4%)

06 (2,1%)

INFORMAÇÃO

01 (0,3%)

02 (0,7%)

SUGESTÃO

0

0

DENÚNCIA

0

0

FORMAS DE ENTRADA

2025

2024



INTERNET

130 (39%)

103 (36,9%)



TELEFONE 162

128 (38,4%)

105 (37,6%)



PRESENCIAL

75 (22,5%)

70 (25,1%)

MÍDIA

0

01 (0,35%)

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Hospitalar	115 (34,5%)	102 (36,58%)
2. Servidor Público	49 (14,7%)	33 (11,82)
3. Agendamento de Cirurgias	36 (10,8%)	34 (15,2%)
4. Atendimento médico	31 (9,30%)	27 (12,1%)
5. Agendamento de Consultas	28 (8,4%)	35 (12,5%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 10 dias

2024: 9 dias

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/04/2025

Análises dos dados

No comparativo do segundo 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 estão diretamente relacionadas 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 tema Servidor Público aparece em seguida, podendo ser entendido pela falha de comunicação com o usuário, bem como a sobrecarga no atendimento devido ao deficit de servidores.

Resolutividade

2025 → 49%

2024 → 43%

Pesquisa de Satisfação



Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	62 (85%)	38 (74%)
2. Índice de recomendação	21 (90%)	13 (69%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	20 (75%)	12 (67%)
4. Índice de satisfação com a resposta	21 (86%)	13 (62%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

A Ouvidoria do Hospital Materno Infantil Dr. Antonio Lisboa realiza conversas com os responsáveis técnicos e chefes das áreas técnicas que são demandadas por manifestações, em contínuo alinhamento por melhorias do serviço ao cidadão, com repostas resolutivas, linguagem acessível ao usuário e diminuição do prazo para resposta 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