



## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2025

Hospital Regional de Sobradinho – HRS  
Superintendência da Região de Saúde Norte – SRSNO  
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF  
Sobradinho – DF  
18 de novembro 2025 (revisado)

### 1. METODOLOGIA DA ANÁLISE DOS ÍNDICES

- 1.1. A análise dos dados apresentados neste relatório foi realizada com base nas informações extraídas do *Painel de Ouvidoria* (Disponível em: <http://saude.df.gov.br/painel-de-ouvidoria>. Acesso em: 18 nov. 2025), plataforma oficial integrada ao Sistema Participa DF, no qual são registrados e consolidados os dados das manifestações da população referentes ao SUS-DF.
- 1.2. Foram considerados os seguintes critérios metodológicos:
  - 1.2.1. **Período de referência:** 1º de julho a 30 de setembro de 2025;
  - 1.2.2. **Comparativo temporal** com os dados correspondentes ao 3º trimestre de 2025;
  - 1.2.3. **Classificação tipológica** das manifestações (reclamação, solicitação, elogio, sugestão, denúncia e informação);
  - 1.2.4. **Formas de entrada** das manifestações (internet, telefone 162, presencial e outros);
  - 1.2.5. **Categorização dos assuntos mais demandados**, conforme os parâmetros do sistema;
  - 1.2.6. **Indicadores de desempenho**, como índice de resolutividade, prazo médio de resposta e níveis de satisfação (atendimento, resposta, serviço de ouvidoria e recomendação).

### 2. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

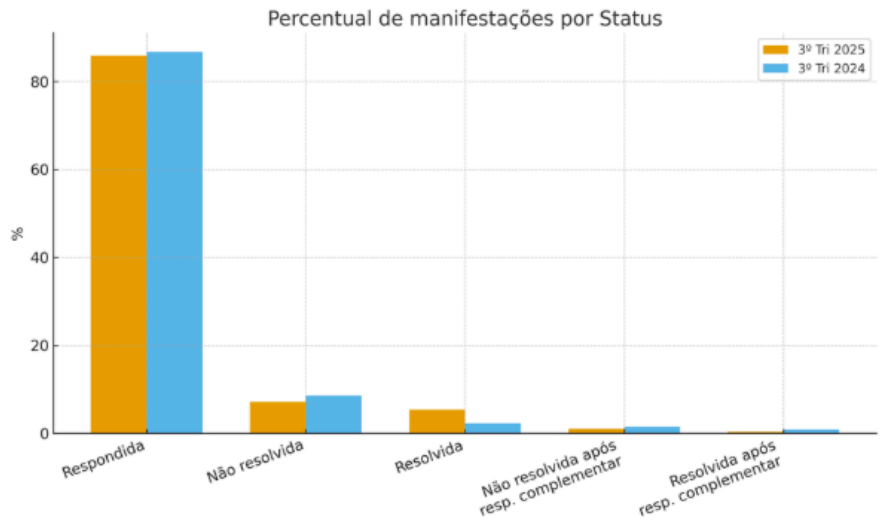
- 2.1. A interpretação foi feita com foco na identificação de tendências, gargalos assistenciais e administrativos e oportunidades de melhoria, articulando os dados quantitativos às observações qualitativas registradas pela equipe da Ouvidoria no atendimento direto aos usuários.
- 2.2. **Número Total de manifestações nos trimestres: 2024 - total 686 x 2025 total 710**, sendo observada **estabilidade no volume de manifestações em 2025**, com leve aumento de **3,5%** em relação ao mesmo período do ano anterior, o que demonstra **manutenção da confiança dos usuários nos canais institucionais de escuta qualificada**.



### 2.3. Quantitativo e Percentual de manifestação (Status)

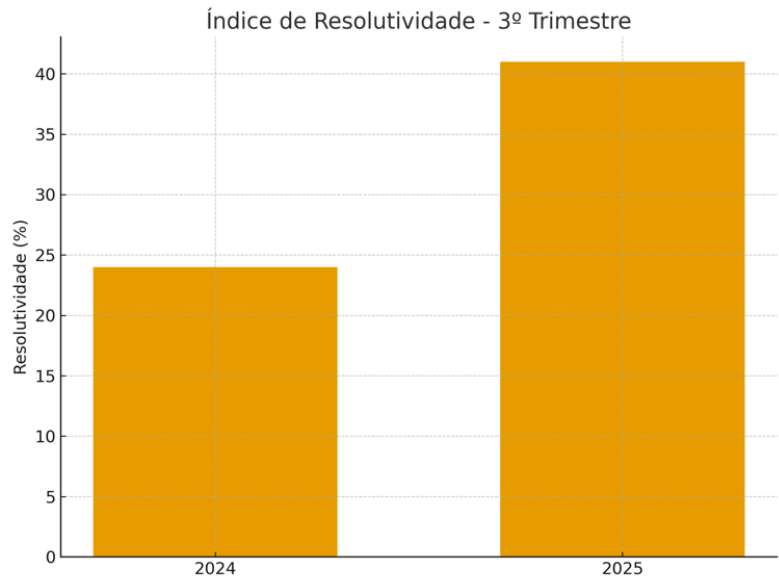
STATUS	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
--------	-------------------	-------------------

	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	610	85,9	595	86,7
Não resolvida	51	7,2	59	8,6
Resolvida	38	5,4	16	2,3
Não resolvida após resposta complementar	8	1,1	10	1,5
Resolvida após resposta complementar	3	0,42	06	0,87



2.4. Índice de Resolutividade - 3º Trimestre

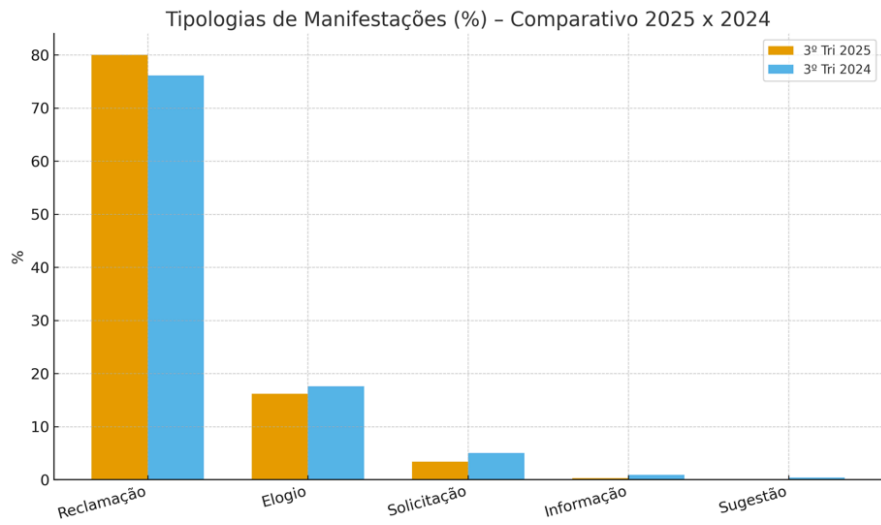
Ano	Resolutividade (%)	manifestações
2024	24	91
2025	41	100



2.5. Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	3º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	568	80
ELOGIO	115	16,2
SOLICITAÇÃO	24	3,4
INFORMAÇÃO	2	0,3
SUGESTÃO	1	0,1
TIPOLOGIA	3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	522	76,1
ELOGIO	121	17,6
SOLICITAÇÃO	34	5

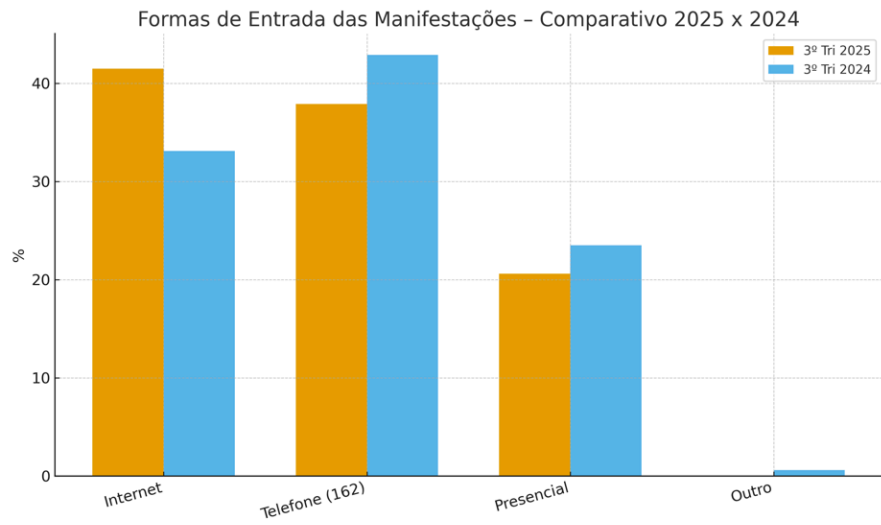
INFORMAÇÃO	6	0,9
SUGESTÃO	3	0,4



2.6.

Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	3º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
INTERNET	295	41,5
TELEFONE (162)	269	37,9
PRESENCIAL	146	20,6
OUTRO:	0	0
FORMA DE ENTRADA	3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
TELFONE (162)	294	42,9
INTERNET	227	33,1
PRESENCIAL	161	23,5
OUTRO/mídia	4	0,6



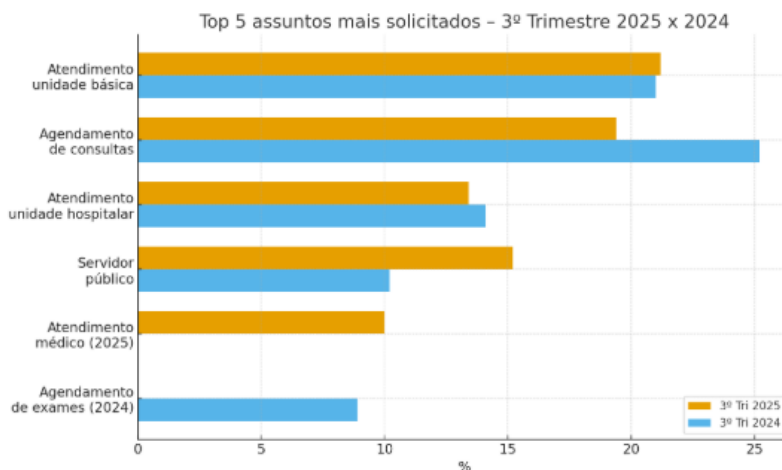
2.7.

Os 5 assuntos mais solicitados

3º Trimestre de 2025			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Atendimento em unidade básica	131	21,2
2º	Agendamento de consultas	120	19,4
3º	Servidor público	94	15,2
4º	Atendimento em unidade hospitalar	83	13,4

3º Trimestre de 2025			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
5º	Atendimento médico	62	10

3º Trimestre de 2024			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Agendamento de consultas	155	25,2
2º	Atendimento em unidade básica	129	21
3º	Atendimento em unidade hospitalar	87	14,1
4º	Servidor público	63	10,2
5º	Agendamento de exames	55	8,9



### 3. ANÁLISE/INTERPRETAÇÃO DOS DADOS (ITENS DE 2.1 A 2.5):

3.1. A Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) registrou, no 3º trimestre de 2025, um total de **710 manifestações**, representando incremento de **3,5%** em relação ao mesmo período de 2024, quando foram contabilizadas **686 manifestações**. Esse aumento demonstra a manutenção da confiança dos usuários nos canais institucionais de escuta qualificada e reforça o papel da Ouvidoria como instrumento fundamental de participação social e monitoramento da prestação dos serviços públicos.

3.2. A **taxa de respostas** manteve-se elevada, com **85,9% das manifestações respondidas** em 2025, frente a **86,7% em 2024**, demonstrando **regularidade na devolutiva dos cidadãos**. O **índice de resolutividade** apresentou desempenho significativamente melhor, passando de **24% em 2024 para 41% em 2025**, um **aumento de 17 pontos percentuais**, com **100 manifestações avaliadas** em 2025 contra **91 em 2024**. Esse avanço traduz **maior efetividade e capacidade institucional de resolução das demandas**, refletindo o aprimoramento da articulação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas do hospital.

3.3. Observa-se também **redução nas manifestações não resolvidas**, de **8,6% (2024) para 7,2% (2025)**, e naquelas **não resolvidas após resposta complementar**, de **1,5% para 1,1%**. Tal redução reforça o compromisso das unidades envolvidas em **aperfeiçoar a qualidade das respostas e promover encaminhamentos mais assertivos**.

3.4. A distribuição tipológica das manifestações demonstra predominância das **reclamações**, que representaram **80%** do total em 2025, seguidas pelos **elogios** (16,2%). As solicitações corresponderam a 3,4%, enquanto informações (0,3%) e sugestões (0,1%) mantiveram participação residual. Em comparação a 2024 (76,1% de reclamações e 17,6% de elogios), observa-se estabilidade no perfil das demandas, com aumento expressivo na resolutividade.

3.5. No que se refere às **formas de entrada**, houve **crescimento do uso da internet**, que passou de **33,1% em 2024 para 41,5% em 2025**, consolidando o **sistema Participe DF** como principal meio de registro de manifestações. O **telefone 162**, embora ainda amplamente utilizado, apresentou **queda de 42,9% para 37,9%**, reflexo da digitalização e do fortalecimento do atendimento online. Já o **atendimento presencial** manteve participação expressiva (**20,6% em 2025 vs. 23,5% em 2024**), demonstrando **preferência pelo contato direto e humanizado**, sobretudo em casos de maior complexidade.

3.6. Os temas mais recorrentes em 2025 referem-se diretamente à Atenção Primária e às ações regulatórias. A análise comparativa evidencia que questões relacionadas ao acesso às consultas, à Atenção Primária e aos fluxos regulatórios continuam a ser os principais pontos de atenção da população. Tais resultados apontam para a necessidade contínua de articulação entre as áreas assistenciais, administrativas e regulatórias, com vistas ao aprimoramento dos fluxos de atendimento, comunicação com os usuários e gestão da oferta de serviços.

### 4. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.1. Os **indicadores de desempenho** refletem avanços consistentes na **resolutividade** e na **qualidade das respostas**, embora ainda apresentem **potencial de melhoria**. O aumento de **17 pontos percentuais na resolutividade** é um marco importante, indicando **maior efetividade nas tratativas das manifestações** e fortalecimento do papel mediador da Ouvidoria.

4.2. Entretanto, a **baixa adesão à pesquisa de satisfação** continua sendo um desafio, comprometendo a representatividade dos resultados e limitando o uso estratégico das informações como **ferramenta de gestão e melhoria contínua**.

4.3. Entre os fatores que influenciam esse cenário, destacam-se:

4.3.1. **Baixo hábito dos usuários** em retornar ao sistema para registrar avaliação;

4.3.2. **Percepção limitada de efetividade**, especialmente quando o retorno não gera mudanças perceptíveis;

4.3.3. **Barreiras tecnológicas**, como exigência de login e múltiplas etapas para avaliação;

4.3.4. **Respostas excessivamente técnicas ou padronizadas**, que reduzem a percepção de acolhimento;

4.3.5. **Tempo elevado de resposta**, que pode gerar desinteresse;

4.3.6. **Cultura institucional ainda em amadurecimento** quanto ao uso do feedback do cidadão como insumo de melhoria.

4.4. Para reverter esse quadro, recomenda-se a adoção de **estratégias integradas de engajamento e simplificação**, como:

4.4.1. **Incentivo ativo à avaliação** no encerramento das manifestações;

4.4.2. **Uso de linguagem simples e empática** nas devolutivas;

4.4.3. **Campanhas de sensibilização sobre o valor da participação cidadã**;

4.4.4. **Monitoramento sistemático dos indicadores de satisfação** nas reuniões de gestão;

4.4.5. **Devolutivas ativas** para casos sensíveis, fortalecendo o vínculo com o cidadão.

4.5. Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria em consolidar-se como **espaço de escuta qualificada, mediação humanizada e gestão participativa**, contribuindo diretamente para a **melhoria dos serviços públicos de saúde e o fortalecimento da confiança social na administração pública**.

## 5. AÇÕES E PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA OUVIDORIA

5.1. Durante o **terceiro trimestre de 2025**, a Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) intensificou suas ações voltadas ao **aprimoramento do atendimento ao cidadão** e ao **fortalecimento dos indicadores de desempenho institucional**, atuando de forma articulada com as áreas técnicas e de gestão da unidade.

5.2. Entre as principais iniciativas e projetos desenvolvidos, destacam-se:

5.2.1. **Reunião Institucional de Alinhamento:** Realizada em **23 de outubro de 2025**, com a presença da Superintendente **Débora Cristina**, da Ouvidora **Liane Menezes**, do Ouvidor Setorial **Thyerrys Araruna** e do Diretor **Bruno Pessanha**.

**Pauta:** infraestrutura, recursos humanos e integração institucional da Ouvidoria.

Foram debatidas demandas estruturais, operacionais e de pessoal, com encaminhamentos formais em processos SEI específicos.

5.2.2. **Infraestrutura e Condições de Trabalho:** Foram relatadas **limitações no espaço físico da Ouvidoria**, referentes à ventilação, conforto térmico, ruído e privacidade dos atendimentos. Deliberou-se pela **instalação de ar-condicionado**, o qual foi instalado em 29/10/2025, **adequação da acessibilidade** e **reorganização do ambiente**, visando ao sigilo e à confidencialidade das manifestações. Considerou-se, ainda, a possibilidade de **remanejamento da sala** para local mais reservado.

5.2.3. **Gestão de Pessoas:** Foi registrada a **necessidade de designação de servidor de 40h** para apoio às rotinas da Ouvidoria, diante da sobrecarga de trabalho e acúmulo de funções. Ficou acordada também a **formalização de substituto(a)**, conforme o **Decreto nº 39.002/2018**, com definição de atribuições e rotinas de substituição em processo SEI próprio.

5.2.4.

5.2.5. **Suporte Operacional:** Identificada a necessidade de **impressora exclusiva para a Ouvidoria**, a fim de otimizar as rotinas administrativas e assegurar a proteção das informações sensíveis, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. Solicitação formalizada pelo processo **00060-00516633/2025-88**, em fase de instalação.

5.2.6. Foi elaborada e amplamente divulgada na Região Norte o Memorando **Circular nº 6/2025 – SES/SRSNO/HRS/OUVIDORIA**, produzida em parceria com a **Ouvidoria do HRPL**, com **orientações para qualificação das respostas às manifestações**.

5.2.7. **Integração Institucional:** Reforçou-se a importância da **participação da Ouvidoria nas reuniões de gestão, câmaras técnicas e comissões internas**, promovendo **transparência e fortalecimento da cultura de escuta**. Destacou-se a manutenção da vigência do **Memorando Circular nº 00060-00418728/2025-37**, que define o fluxo de retorno das unidades às manifestações, bem como a proposta de **inserção sistemática da Ouvidoria nas pautas de gestão e qualidade assistencial**.

5.3. A Ouvidoria manteve **articulação permanente com os setores assistenciais e administrativos**, promovendo **maior resolutividade e integração entre os fluxos internos**.

5.4. **Ações Educativas e de Escuta Qualificada**

5.4.1. **Devolutivas ativas** em casos sensíveis, com abordagem humanizada e foco na construção de soluções efetivas;

5.4.2. **Ações de orientação ao cidadão**, incentivando a participação ativa por meio das avaliações de serviços, fundamentais para o aprimoramento contínuo da gestão pública;

5.4.3. **Acompanhamento sistemático dos indicadores de desempenho**, com análise crítica dos dados e proposição de melhorias nos fluxos de resposta e atendimento (AGR e AGL).

5.5. **Transparência e Comunicação com o Cidadão**

5.5.1. **Divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão**, reforçando o acesso às informações institucionais:

5.5.2. **Promoção do acesso ao portal do MPDFT**, permitindo aos usuários o acompanhamento da fila de espera da regulação;

5.5.3. Divulgação do aplicativo **Meu SUS Digital** é uma das formas de utilizar tecnologias digitais para resolver problemas e melhorar a vida das pessoas, engajando pacientes e cidadãos a adotar hábitos saudáveis e gerenciar seu cuidado de saúde, da sua família e da sua

comunidade.

5.6. **PROJETO “BATE-PAPO COM A OUVIDORIA”:** Em 04 de setembro de 2025, realizou-se, na Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho (HRS), reunião técnica entre as Ouvidorias do HRS e do Hospital Regional de Planaltina (HRPL), com a participação dos servidores João Vitor Soares Gonçalves (HRPL), Liane Menezes (HRS) e Rozilene Vasconcelos Moura Viana (HRS).

5.7. Na ocasião, foram aprovadas as adequações do Plano de Ação nº 02 (Processo SEI nº 00060-00419085/2025-49), que dá suporte ao projeto “Bate-Papo com a Ouvidoria”, iniciativa voltada a aproximar o canal de escuta dos servidores, reforçar a cultura de diálogo, transparência e cooperação institucional, além de estimular a participação ativa e o protagonismo dos profissionais de saúde. O projeto representa um marco de integração entre as Ouvidorias da Região de Saúde Norte, consolidando práticas colaborativas e fortalecendo o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo interno e melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

5.8. Entre os principais encaminhamentos aprovados, destacam-se:

5.8.1. Consolidação das adequações e atualização do Plano de Ação do projeto;

5.8.2. Implementação do **panfleto de registro da Ouvidoria**, elaborado pela equipe do HRPL, como ferramenta de apoio às ações de escuta e divulgação;

5.8.3. Avaliação e possível adoção do **modelo de planilha de gestão de demandas** compartilhado pelo HRPL, com vistas à padronização dos controles de acompanhamento;

5.8.4. Compartilhamento do **modelo de relatório gerencial do HRS** como instrumento de monitoramento e análise periódica das manifestações.

5.9. **Gestão Documental e Acessibilidade:** Em observância às normas arquivísticas e de acessibilidade institucional, a Ouvidoria do HRS encaminhou o Processo SEI nº 00060-00516687/2025-43 ao Núcleo de Patrimônio e Documentação Administrativa (NPDOC), com vistas à Gerência de Apoio Operacional (GAOESP-SOB), à Diretoria Administrativa e à Diretoria do HRS.

5.9.1. O expediente solicita **orientações quanto ao tratamento, guarda e destinação dos documentos físicos da Ouvidoria**, tendo em vista que os volumes encontram-se acondicionados em armário próprio, ocupando área significativa da sala, o que dificulta a circulação e compromete a acessibilidade de usuários cadeirantes ou com mobilidade reduzida.

5.10. Adicionalmente, foi formalizada **solicitação de manutenção e adequação das calçadas de acesso ao HRS**, por meio do Processo SEI nº 00060-00424381/2025-61, encaminhado à Diretoria Administrativa e à Superintendência da Região de Saúde Norte (SRSNO). O pedido tem por finalidade **promover a acessibilidade segura e inclusiva para usuários, acompanhantes e servidores**, em conformidade com a Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e as diretrizes de mobilidade urbana do Distrito Federal.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. A Ouvidoria do HRS consolida-se como **canal estratégico de escuta e participação cidadã**, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública em saúde e para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Apesar dos avanços, persistem **desafios relacionados à infraestrutura, dimensionamento de pessoal e resolutividade das manifestações**.

6.2. Para o próximo trimestre, as prioridades são:

6.2.1. **Acompanhar as melhorias de infraestrutura** e a ampliação do espaço físico da Ouvidoria;

6.2.2. **Fortalecer a integração com os setores estratégicos do HRS**, promovendo atuação resolutiva e articulada;

6.2.3. **Expandir as práticas de devolutiva ativa**, com linguagem simples, empática e humanizada;

6.2.4. **Implementar o projeto “Bate-Papo com a Ouvidoria”**, conforme o Plano de Ação nº 02 (SEI nº 00060-00419085/2025-49);

6.3. A **Ouvidoria Seccional do HRS**, vinculada à **Superintendência da Região de Saúde Norte (SRSNO)** e instituída pelo **Decreto nº 39.546/2018**, é composta pelas servidoras **Liane Lourdes Silva de Menezes** e **Rozilene Vasconcelos Moura Viana**, responsáveis pela **gestão técnica e operacional das manifestações**.

6.4. Este relatório visa subsidiar a **tomada de decisão gerencial**, fortalecer a **transparência institucional** e reafirmar o compromisso da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal com uma **escuta cidadã ativa, participativa e transformadora**.

**Fonte:** Painel de Ouvidoria – Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Disponível em: <http://saude.df.gov.br/painel-de-ouvidoria>. Acesso em 18/11/2025.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LIANE LOURDES SILVA DE MENEZES - Matr.0180217-8, Chefe da Ouvidoria**, em 18/11/2025, às 20:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
`acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0`  
`verificador= 187706625` código CRC= **27DCDF8E**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70.719-040 - DF

Telefone(s):

Sítio - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)