



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE 2025

## Hospital Regional de Planaltina - HRPL



**Ouvidoria**

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

# QUEM SOMOS

A Ouvidoria do Hospital Regional de Planaltina atua como um canal de comunicação entre os cidadãos e os serviços de saúde da Região Norte, sendo responsável por encaminhar e acompanhar as manifestações relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada, dentro das Regiões Administrativas de Planaltina e Arapoanga.



# NOSSOS NÚMEROS

## Manifestações

1º Trimestre 2025

100% 472 - Respondida

11% 51 - Não resolvida

4,5% 21 - Resolvida

0 0 - Não resolvida após resposta complementar

0 0 - Resolvida após resposta complementar

Total de manifestações: 544

1º Trimestre 2024

100% 448 - Respondida

9% 41 - Não resolvida

5% 22 - Resolvida

0 0 - Não resolvida após resposta complementar

0,5% 2 - Resolvida após resposta complementar

Total de manifestações: 513

## Tipologias de Manifestações

1º Trimestre 2025

81% 441 - Reclamação

16% 89 - Elogio

2% 13 - Solicitação

0,1% 1 - Informação

0% 0 - Sugestão

1º Trimestre 2024

74% 380 - Reclamação

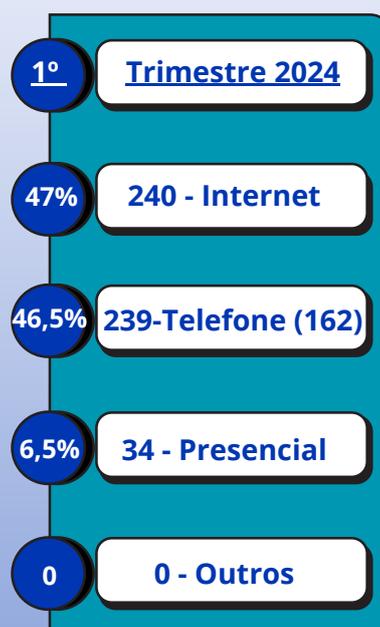
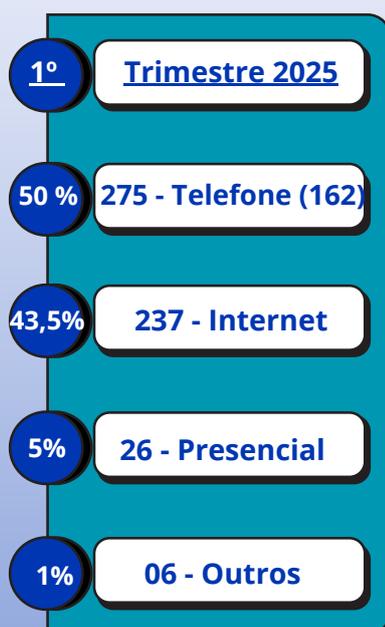
18,5% 95 - Elogio

4,5% 24 - Solicitação

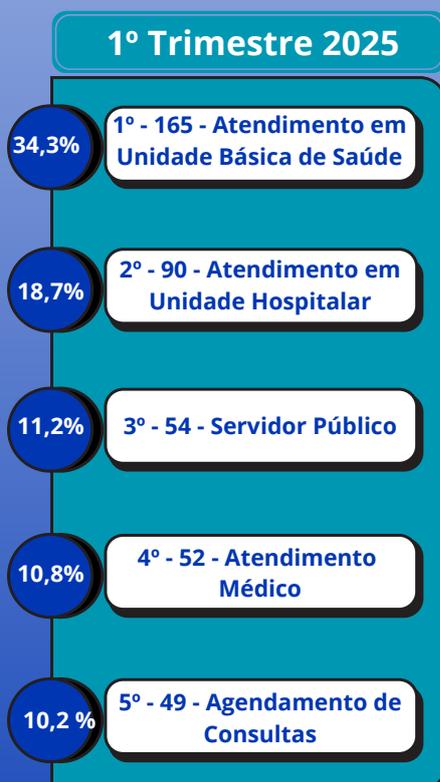
2,5% 13 - Informação

0,1% 1 - Sugestão

## Formas de entrada



## 5 Assuntos mais solicitados



**Prazo médio de resposta:  
4.4 dias**

## Sobre os números

Houve um aumento de 6,04% nas manifestações em relação ao 1º trimestre de 2024, com destaque para o crescimento de registros envolvendo servidores públicos.

Já o índice de resolatividade caiu de 37% para 29% na comparação com o mesmo período do ano anterior. As principais queixas consideradas não resolvidas pelos cidadãos tratam de agendamentos de cirurgias e consultas, além de manifestações que não puderam ser apuradas por falta de informações complementares, mesmo após solicitação.

Por outro lado, os demais indicadores apresentaram melhora, com destaque para o índice de satisfação com a resposta, que cresceu 90,9%, saindo de 44%, no primeiro trimestre de 2024 para 84% no primeiro trimestre de 2025, refletindo o esforço da ouvidoria em qualificar cada resposta enviada ao cidadão.

Os dados apresentados nos assuntos mais solicitados são extraídos de acordo com a disponibilidade de informações do Painel de Ouvidoria, sendo assim, a porcentagem é definida de acordo com a quantidade dos 10 assuntos mais solicitados.

# Resolutividade e Pesquisa de satisfação

## 1º Trimestre 2025

29%

**Resolutividade: 72 avaliações**

85 %

**Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria: 74 avaliações**

84%

**Índice de recomendação: 25 avaliações**

79%

**Índice de satisfação com o atendimento: 24 avaliações**

84%

**Índice de satisfação com a resposta: 22 avaliações**

## 1º Trimestre 2024

37%

**Resolutividade: 65 avaliações**

67%

**Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria: 27 avaliações**

78%

**Índice de recomendação: 09 avaliações**

78%

**Índice de satisfação com o atendimento: 09 avaliações**

44%

**Índice de satisfação com a resposta: 09 avaliações**

# Conclusão

Como forma de aprimorar os serviços prestados à população, a Ouvidoria reforça o compromisso de se aproximar ainda mais das áreas técnicas que compõem o ranking das cinco mais demandadas neste período. Acreditamos que esse diálogo direto com os setores envolvidos é essencial para construir soluções mais rápidas, eficientes e centradas nas necessidades reais dos cidadãos. Essa aproximação será usada como ferramenta de gestão para contribuir com a oferta de um Sistema Único de Saúde cada vez melhor na nossa Região.

Também destacamos com satisfação o aumento de 90,9% no índice de satisfação com as respostas, que agora atinge 84% de aprovação por parte dos usuários. Esse resultado mostra o empenho da equipe da Ouvidoria em oferecer respostas mais claras, humanizadas e que realmente ajudem o cidadão a entender e participar do processo de cuidado com sua saúde.

Seguimos comprometidos com a escuta qualificada, a transparência e o fortalecimento da participação social como pilares fundamentais para uma saúde pública mais acessível, justa e resolutiva para todos.

# Nossa Equipe

**JOÃO VITOR SOARES GONCALVES**

Chefe da Ouvidoria - Matr. 1717939-4

**ELIELSON ALVES DOS SANTOS**

TEC. ADMINISTRATIVO - Matr. 14435225

