



2025 RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA HRSAM

2025

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE

OUVIDORIA HRSAM

APRESENTAÇÃO

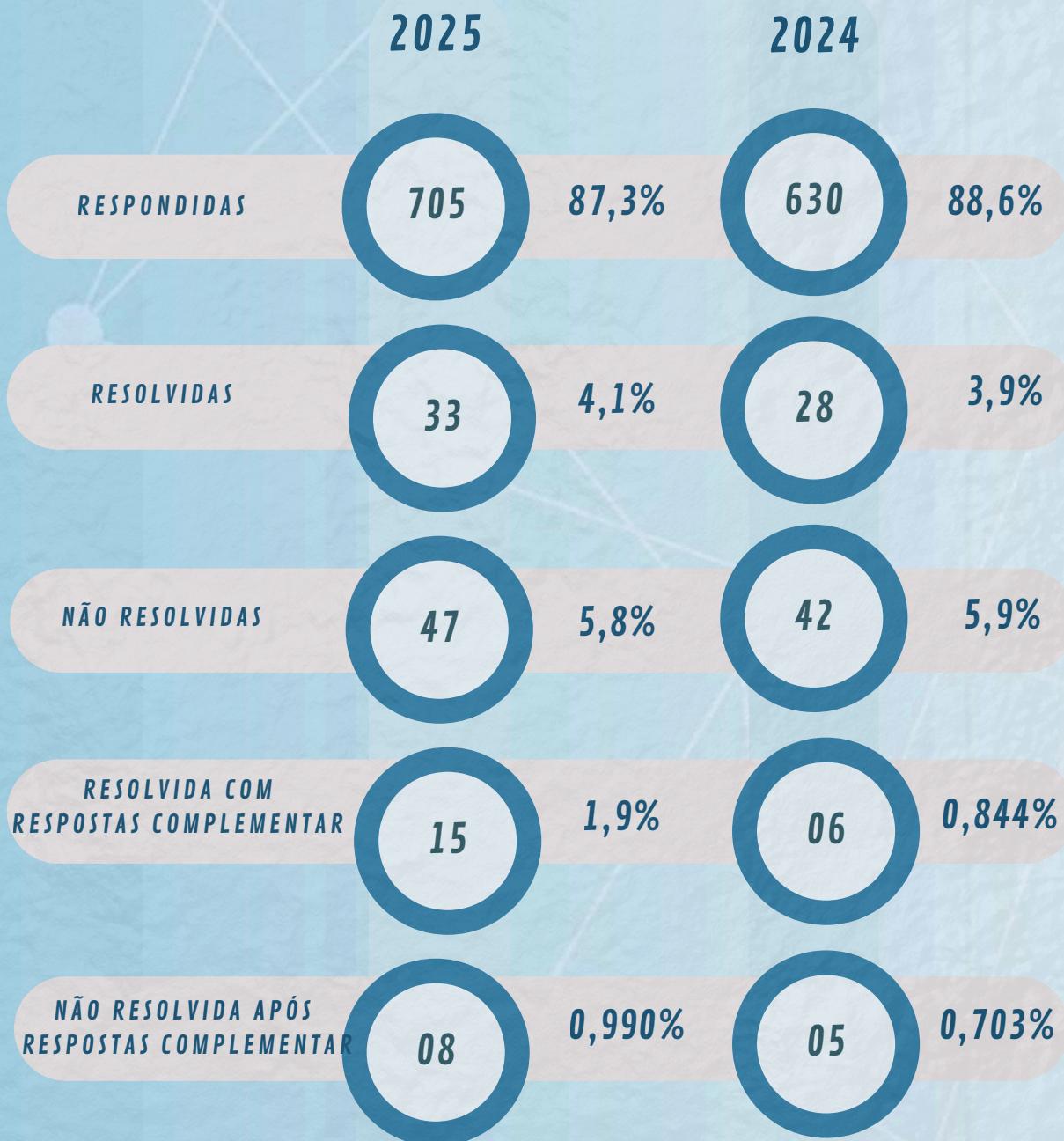
A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Samambaia é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público por meio das manifestações livres dos cidadãos. Atua em conjunto com os gestores, na busca por uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas resultantes da análise das manifestações recebidas.

A Unidade é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Sudoeste, restrita à Região Administrativa de Samambaia e Recanto das Emas, exceto as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) Samambaia e Recanto das Emas, que estão sob a responsabilidade do IGES-DF. As atividades das Unidades Seccionais estão previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório, serão apresentados os dados referentes ao terceiro trimestre do ano de 2025, no que tange a indicadores, aos assuntos mais demandados, à avaliação da equipe de ouvidoria e as 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.

1. NOSSOS NÚMEROS

1.1. TERCEIRO TRIMESTRE de 2025, foram registradas **808** manifestações, enquanto no mesmo período de 2024, foram 711. Isso significa que houve um aumento de 97 manifestações. Em porcentagem, esse crescimento foi de aproximadamente **13,64%** em relação ao terceiro trimestre de 2024.

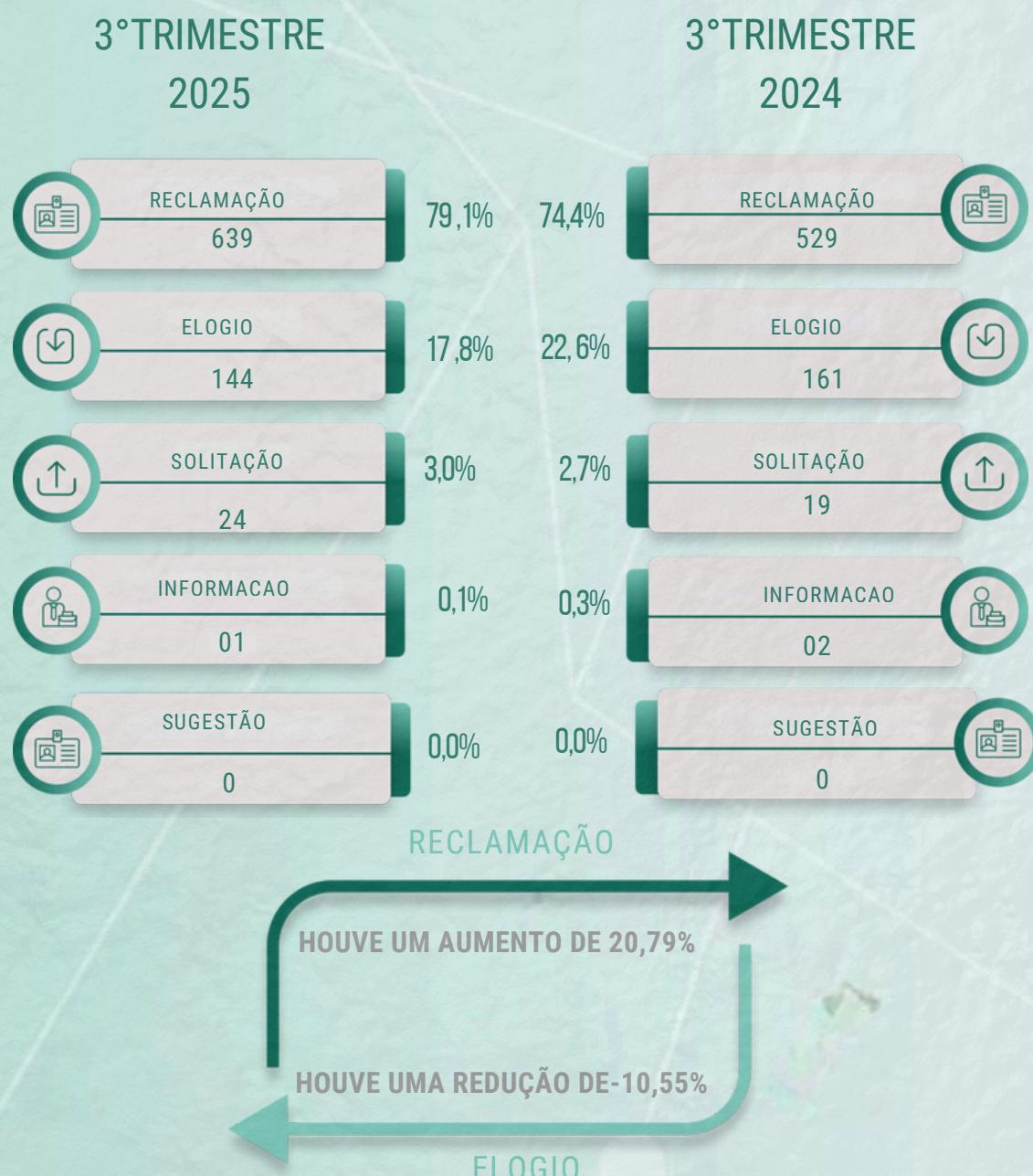


2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Ao comparar o segundo trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, percebe-se que houve um aumento nos registros em 2025.

Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior participação da população na formalização principalmente de reclamações e elogios sobre os serviços públicos e atendimentos que receberam.

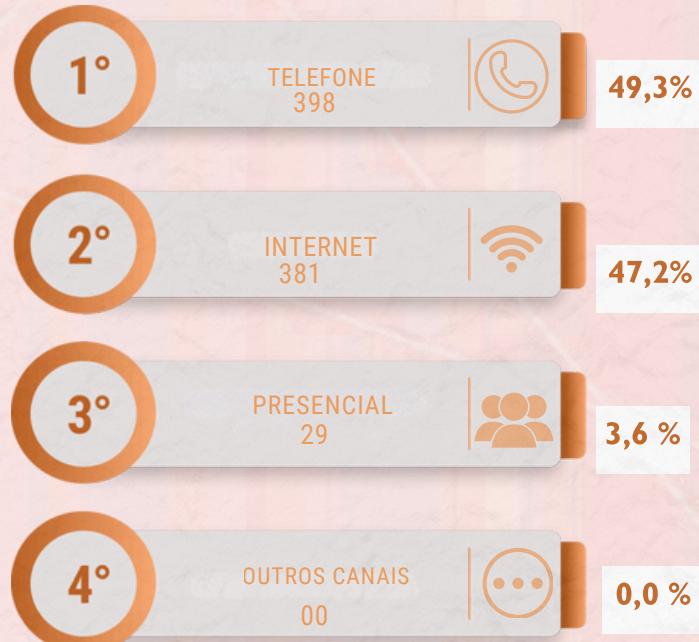
Isso também significa que a população está mais envolvida na avaliação de como os serviços estão sendo oferecidos.



3. FORMAS DE ENTRADA

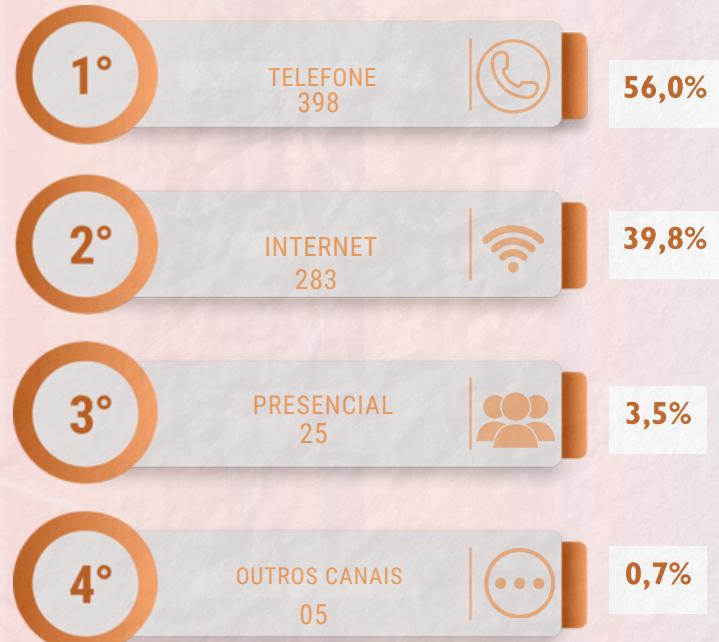
3°TRIMESTRE

2025



3°TRIMESTRE

2024



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 18/11/2025

No terceiro trimestre de 2025, a maioria dos registros dos usuários ocorreu via telefone e internet. O canal telefônico (central 162) seguiu como o mais utilizado, para os registros. A internet apresentou aumento de 34,62% em relação ao mesmo período de 2024. O atendimento presencial e os demais canais tiveram uma leve redução.

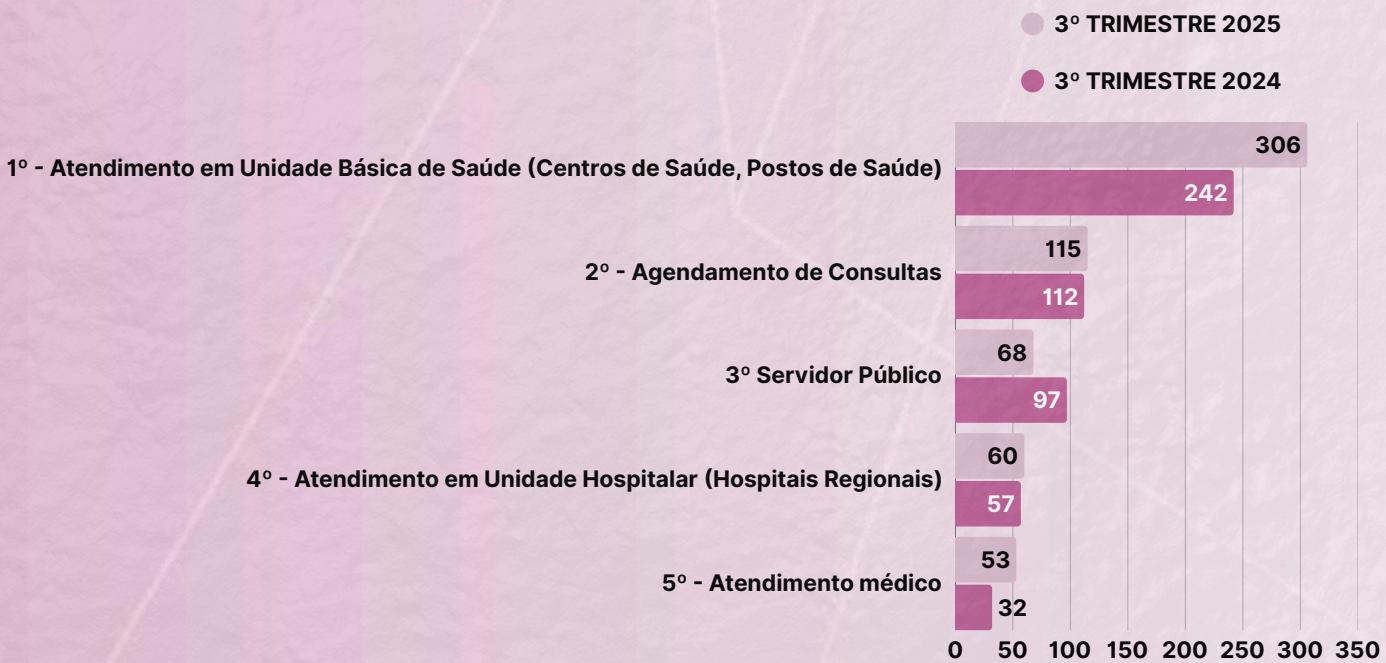
Os dados do terceiro trimestre de 2025 evidenciam uma tendência crescente na preferência por canais digitais, como telefone e internet, reflexo da busca por maior conveniência e agilidade. O aumento significativo no uso da internet sugere maior familiaridade dos usuários com meios online, possivelmente impulsionada por avanços na infraestrutura digital e ações de incentivo.

4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Das **808** manifestações registradas, o tema mais frequente foi Atendimento em Unidade Básica de Saúde, representando 43,4% do total. Essa categoria é ampla, dificultando a identificação rápida dos problemas específicos. Os cinco assuntos mais recorrentes no terceiro trimestre em 2025 correspondem a 74,5% das manifestações.

Demanda	Elogio	Solicitação	Reclamação	Informação	Total
Atendimento em Unidade Básica de Saúde	39	07	260	0	306
Agendamento de Consultas	0	15	100	0	115
Servidor Público	44	00	24	0	68
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	20	0	40	0	60
Atendimento médico	08	00	45	0	53

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 18/11/2025



5. DESDOBRAMENTOS

Assunto	Quant	Resolvida	Nao resolvida	HRSAM	DA	DIRAPS	DIRASE	SRSSO	No prazo	Fora do prazo	Satisfação Serviço
Atendimento em UBS	306	07	16	01	00	304	01	00	305	01	53%
Agendamento de Consultas	115	08	09	05	00	109	01	00	115	00	83%
Servidor Público	68	02	00	26	01	36	05	00	68	00	89 %
Atendimento Hospitalar	60	00	01	53	02	03	02	00	60	00	67 %
Atendimento Médico	53	03	08	14	00	38	01	00	53	00	67 %

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 18/11/2025
Planilha de Controle interno da Ouvidoria Seccional, em 18/11/2025

1. Avaliação – O que observamos

- Conduta dos servidores

Alguns comportamentos precisam melhorar para garantir um atendimento mais humano e eficiente.

- Demora no agendamento (SISREG)

A lentidão no sistema afeta diretamente quem precisa de atendimento ambulatorial.

- Falta de organização interna

Rotinas confusas e fluxos desorganizados prejudicam a agilidade no serviço.

- Absenteísmo legal

Mesmo ausências autorizadas impactam a continuidade dos serviços oferecidos.

- Doenças sazonais

Em épocas de surtos, o aumento da demanda exige respostas mais rápidas do sistema de saúde.

2. Sugestões de melhoria – Caminhos para avançar

- Educação e capacitação

Parceria com o Núcleo de Educação Permanente para formar servidores mais preparados e comprometidos.

- Valorização profissional

Reestruturar as carreiras para incentivar o crescimento e reconhecer o trabalho dos servidores.

- Revisão de processos

Estimular que os próprios servidores contribuam com ideias para melhorar o dia a dia do serviço público.

- Qualidade de vida no trabalho

Cuidar da saúde física e emocional da equipe é essencial para manter um ambiente saudável.

- Gestão de crises

Aprimorar protocolos para agir com rapidez em períodos de surtos de doenças.

- Mais vagas no SISREG

Ampliar o acesso ao agendamento de consultas para garantir um atendimento mais ágil à população.

6. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

ASSUNTO	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024	VARIAÇÃO
Prazo de resposta	6, 9 dias	6, 4 dias	7,81%
Manifestação Respondida no Prazo	807 (99,9%)	711 (100%)	13,50%
Manifestação Respondida fora do Prazo	1 (0,124%)	0 (0,000%)	(0,124%)
Manifestação Vencida	0%	0%	0%

No terceiro trimestre de 2025, o prazo médio de resposta aumentou 0,5 dia, ou seja, 7,81%, comparado ao mesmo período de 2024. Por outro lado, as respostas fora do prazo obtivemos somente uma. Seguiremos trabalhando para reduzir os prazos e melhorar os processos de trabalho.

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
Serviços	81% (102 AVALIAÇÕES)	83% 89 AVALIAÇÕES)
Recomendação	79% (34 AVALIAÇÕES)	83% (30 AVALIAÇÕES)
Resposta	85% (34 AVALIAÇÕES)	90% (30 AVALIAÇÕES)
Resolutividade	47% (100 AVALIAÇÕES)	42% (81 AVALIAÇÕES)

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>, em 12/11/2025

Nesse terceiro trimestre, a ouvidoria do HRSAM atingiu quase todas as metas pactuadas no plano de ação. Ressaltamos o **índice de satisfação com a resposta** que ficou bem acima da meta, de 72%.

Sugestões para Aumentar os Índices:

1. Melhorar a qualidade das respostas com foco na solução;
2. Realizar acompanhamento mais ativo das manifestações;
3. Capacitar áreas técnicas envolvidas nas respostas;
4. Reforçar avaliação de satisfação pós-resposta;
5. Promover reuniões mensais com áreas técnicas.

PAINEL DE ELOGIOS

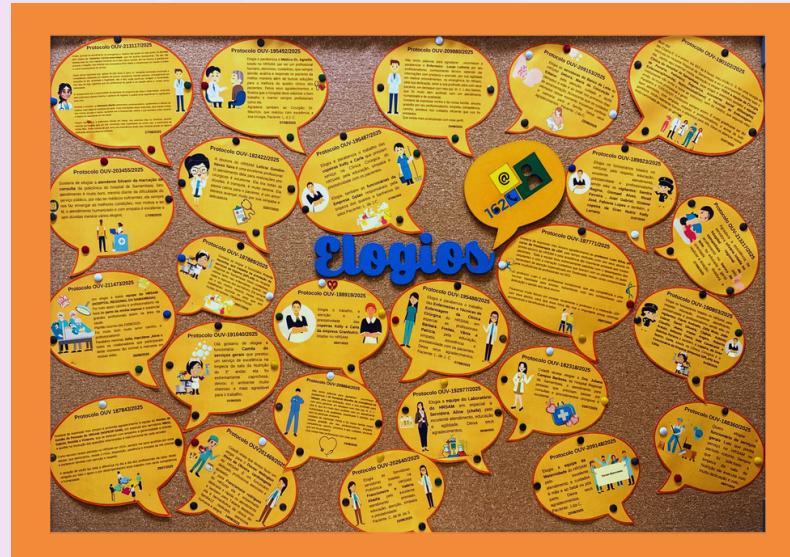
A Ouvidoria do Hospital Regional de Samambaia criou o **Painel de Elogios**, uma iniciativa simples, mas poderosa, que valoriza os servidores da saúde pública.

Instalado no corredor do hospital, o painel exibe mensagens reais de pacientes que reconhecem e agradecem o atendimento recebido.

Essa ação ajuda a:

- Fortalecer a autoestima dos profissionais;
- Criar um ambiente mais leve e acolhedor;
- Motivar ainda mais o cuidado e a dedicação aos pacientes.
-

O Painel de Elogios mostra que reconhecer o bom trabalho faz bem para todos — quem recebe o cuidado e quem o oferece. É um gesto que inspira, aproxima e valoriza o servidor, promovendo uma cultura de respeito e gratidão no serviço público.



COLEGIADO GESTOR



A cada quinze dias, a Ouvidoria se reúne com o **Colegiado** do hospital para conversar sobre os principais assuntos que têm aparecido nas manifestações dos usuários. Essa troca é muito importante para melhorar o atendimento e os serviços oferecidos aos pacientes do SUS.

Esses encontros ajudam a identificar o que precisa ser ajustado e o que já está funcionando bem, sendo uma ferramenta valiosa para a boa gestão do hospital e para garantir um cuidado cada vez melhor para todos.

O presente relatório reflete a confiança que os cidadãos do Sistema Único de Saúde do Distrito Federal depositam no sistema de ouvidoria-ParticipaDF. Por meio de análises cruzadas de dados quantitativos e qualitativos, é possível observar a consolidação do uso do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), evidenciada pelos serviços prestados pelas Ouvidorias Seccionais da SES-DF.

Com esse objetivo, a Ouvidoria do HRSam reafirma seu compromisso de atender os cidadãos de forma cada vez mais individualizada, utilizando uma linguagem cidadã e oferecendo as melhores soluções. A gestão também se dedica ao desenvolvimento sustentável de soluções que gerem os melhores resultados para a população.

Por fim, destacamos que a gestão da Ouvidoria Seccional do HRSam, com o apoio da Ouvidoria Setorial da SES-DF, prioriza a implementação de soluções eficazes e boas práticas de gestão. A meta é disseminar novos fluxos de trabalho, melhorar a qualidade das respostas aos cidadãos, além de gerenciar, monitorar e acompanhar a produtividade das unidades envolvidas, garantindo uma gestão eficiente e orientada para resultados.

Equipe

Yngrid de Barros - chefe de Ouvidoria

Rayanne Alves Allana da Silva - equipe de Ouvidoria