



**Relatório de Ouvidoria**

**3º TRIMESTRE DE 2025**

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital da Criança de Brasília José Alencar (HCB) é responsável por tramitar internamente as manifestações de ouvidoria de forma ética e imparcial aos gestores, transformando-as em subsídios e contribuindo para melhorias internas. Ela entrega informação através de relatórios gerenciais, respostas aos cidadãos e sugestões de melhorias. A resposta ao cidadão deve ocorrer de forma coerente e resolutiva ao que foi questionado, atendendo ao prazo legal de acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

No período de 01/07 à 30/09/2025 a Ouvidoria do HCB recebeu 238 manifestações, dentre elas: 160 reclamações, 65 elogios, 7 denúncias e 6 solicitações. Quanto aos canais de entrada, tivemos 134 manifestações registradas presencialmente, 76 feitas diretamente pelo usuário na internet (site do Participa-DF) e 28 pelo telefone 162.

Neste relatório apresentamos também os assuntos mais demandados, bem como os índices de satisfação e recomendação do serviço de ouvidoria mensurados por meio da pesquisa de satisfação respondida pelo usuário, o prazo médio de resposta e demais indicadores de ouvidoria comparados ao mesmo período do ano anterior.

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**3º Trim. 2025: 238**

**3º Trim. 2024: 220**

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

**3º Trim. 2025: 10,1 dias**

**3º Trim. 2024: 10,6 dias**

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

STATUS	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
<b>Respondida</b>	204	85,7%	188	85,5%
<b>Resolvida</b>	14	5,9%	19	8,6%
<b>Não resolvida</b>	18	7,6%	8	3,6%
<b>Resolvida após resposta complementar</b>	1	0,4%	3	1,4%
<b>Não resolvida após resposta complementar</b>	1	0,4%	2	0,9%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

# TIPOLOGIAS

TIPOLOGIA	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	160	67,2%	150	68,2%
ELOGIO	65	27,3%	52	23,6%
DENÚNCIA	7	2,9%	10	4,5%
SOLICITAÇÃO	6	2,5%	7	3,2%
INFORMAÇÃO	0	0,0%	0	0,0%
SUGESTÃO	0	0,0%	1	0,5%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

# CANAIS DE ENTRADA

FORMA DE ENTRADA	3º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
PRESENCIAL	134	56,3%
INTERNET	76	31,9%
TELEFONE (162)	28	11,8%

FORMA DE ENTRADA	3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
PRESENCIAL	112	50,9%
INTERNET	78	35,5%
TELEFONE (162)	30	13,6%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTOS	3º TRIMESTRE 2025	
	QUANT.	%
1º - Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	111	49,6%
2º - Agendamento de Consultas	42	18,8%
3º - Atendimento médico	21	9,4%
4º - Servidor Público	15	6,7%
5º - Agendamento de Cirurgias	10	4,5%

ASSUNTOS	3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%
1º - Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	104	52,3%
2º - Agendamento de Consultas	34	17,1%
3º - Atendimento médico	18	9,0%
4º - Servidor Público	10	5,0%
5º - Agendamento de Cirurgias	8	4,0%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	36	86%	42	90%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	12	83%	14	93%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	12	67%	14	93%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	12	92%	14	86%

RESOLUTIVIDADE	3º TRIMESTRE 2025		3º TRIMESTRE 2024	
	Total de avaliações	%	Total de avaliações	%
	34	44%	32	69%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 17/11/2025

## AÇÕES E PROJETOS

Por meio do acordo de interação e parceria com os setores, supervisões e diretorias responsáveis a Ouvidoria conseguiu responder, com a maior brevidade possível, aos seus usuários, melhorando a percepção deles sobre a tempestividade nas respostas. Questões pontuais estão sendo conduzidas junto às respectivas diretorias para melhorar o tempo de resposta.

As ações de melhoria e os ajustes no fluxo de trabalho, quando necessários, são conduzidos pela gerência responsável em que o setor está vinculado e acompanhados pela sua respectiva diretoria e também por esta ouvidoria. Nos casos de reclamações sobre a postura e atendimento de funcionários, a gestão responsável convoca o profissional para um momento de escuta e alinhamentos necessários para a melhoria do serviço prestado.

Como forma de reconhecimento aos funcionários/equipes que foram elogiados no mês, a Ouvidoria confecciona uma carta personalizada de agradecimento pelo serviço prestado e entrega para os(as) profissionais /equipes mencionados(as) em cada registro, além de divulgar internamente a listagem de todos os elogiados do mês.

# CONCLUSÃO

A Ouvidoria do HCB preza por um atendimento humanizado e de qualidade acolhendo todos os cidadãos com equidade, ética, respeito e transparência. Somos responsáveis por encaminhar internamente as manifestações recebidas, acompanhar as tratativas/ações realizadas pelas áreas técnicas e responder ao cidadão com a maior brevidade possível, via sistema Participa DF (OUV-DF).

O atendimento presencial continua sendo o canal mais acionado pelos usuários, por conta da sua acessibilidade, acolhimento e escuta qualificada.

Percebemos uma diminuição no percentual de reclamações e aumento no número de elogios em relação ao mesmo período do ano anterior. No assunto Atendimento em Unidade Hospitalar, que representou 49,6% (111) dos registros recebido no 2º trimestre de 2025, tivemos 54 elogios direcionados aos profissionais/equipes do HCB.

**Equipe de Ouvidoria do HCB:**

**Danilo Martins de Sousa – Ouvidor**

**Karina Sanny Fernandes Mendes – Assistente de Ouvidoria**

