



Relatório da Ouvidoria

4º Trimestre de 2025

Apresentação

A Ouvidoria localizada no Hospital Regional de Ceilândia tem como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão.

Para tanto, encontra respaldo no Decreto nº 39.546/2018, que dispõe sobre o regimento interno da SES-DF e em seu art. 285, estabelece a competência das Ouvidorias seccionais.

A unidade é responsável pelas tratativas das manifestações de ouvidoria relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região de Saúde Oeste, restrita à Região Administrativa de Ceilândia. A Ouvidoria Seccional do HRC atende demandas dos diversos setores do Hospital Regional de Ceilândia, bem como as 18 Unidades Básicas de Saúde e Centros de Atenção Psicossocial da região administrativa de Ceilândia.

O trabalho refere-se ao 4º Trimestre de 2025 (1º de outubro a 31 de dezembro), apresenta os temas mais demandados, e ainda os seus desdobramentos, bem como exibe os indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria.



Jefferson Soares Teixeira Alves

Ouvidor Seccional do Hospital Regional de Ceilândia

Administrador Especialista em Saúde

Destaques



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
Pesquisa realizada do dia 06/01/2026

Número total de manifestações no trimestre:

1.211

Quantitativo e Percentual de manifestações (Status)

STATUS	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	1.007	83,2%	1.014	85,4%
Não resolvida	104	8,6%	108	9,1%
Resolvida	22	1,8%	46	3,9%
Não resolvida após resposta complementar	4	0,33%	11	0,92%
Resolvida após resposta complementar	7	0,57%	9	0,75%

Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1.015	83,8%	992	83,5%
ELOGIO	163	13,5%	159	13,4%
SOLICITAÇÃO	27	2,2%	31	2,6%
INFORMAÇÃO	4	0,3%	4	0,3%
SUGESTÃO	2	0,2%	2	0,2%
DENÚNCIA	-	-	-	-

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
Pesquisa realizada do dia 06/01/2026

Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
TELEFONE (162)	556	45,9%	578	48,7%
INTERNET	499	41,2%	429	36,1%
PRESENCIAL	156	12,9%	171	14,4%
OUTRO	-	-	10	0,9%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
Pesquisa realizada do dia 06/01/2026

Os assuntos mais solicitados

ASSUNTOS	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
1º - Atendimento em unidades básicas de saúde	305	28,4%	237	23,4%
2º - Agendamento de consultas	206	19,2%	197	19,4%
3º - Atendimento em unidade hospitalar	186	17,3%	173	17,1%
4º - Servidor público	113	10,5%	110	10,8%
5º - Agendamento de cirurgias	84	7,8%	92	9,1%

Tempo médio de resposta

9,8 dias

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>
Pesquisa realizada do dia 06/01/2026

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS APRESENTADOS PELA OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE CEILÂNDIA E SUGESTÕES DE MELHORIA

A Seccional do HRC foi uma das ouvidorias seccionais que mais recebeu demandas da área da saúde do DF, totalizando **1.211** registros no **4º trimestre de 2025**, segundo dados do Painel da Ouvidoria. Embora tenha havido aumento na quantidade de manifestações, a Ouvidoria do HRC permanece com apenas 2 servidores realizando toda a tramitação dos protocolos e atendimento presencial à população. O índice de resolutividade reflete quando o próprio demandante avalia seu protocolo, indicando se a demanda foi resolvida ou não.

O tema mais demandado foi novamente o Atendimento da Atenção Primária, oferecido nas 19 Unidades Básicas de Saúde, e o segundo tema mais demandado foi a dificuldade do usuário no agendamento de consultas nas UBS's e rede especializada. As manifestações relacionadas às 19 UBS's de Ceilândia são tratados pela Ouvidoria do HRC em conjunto com as gerências de unidades da atenção primária da Região Oeste de Saúde, em Ceilândia, que possui o maior número entre todas as regiões de saúde do DF.

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria do HRC alcançou o índice de 84% de satisfação do usuário com os serviços oferecidos, o que revela um expressivo aumento, se comparado ao 4º trimestre do ano anterior, que havia sido de 70%. O índice de satisfação com a resposta foi de 91% no trimestre OUT-DEZ/2025, o que demonstra evolução na qualidade das respostas oferecidas ao usuário.

A Ouvidoria do HRC tem trabalhado para responder todas os registros dentro do prazo e aperfeiçoar as respostas oferecidas ao cidadão, diante do aumento expressivo de manifestações. **Nenhum dos 1.211 registros deste trimestre foi respondido fora do prazo.** E o prazo médio de resposta foi de 9,8 dias no trimestre apurado.

No que se refere às demandas sobre agendamento de consultas, a maioria trata de reclamações sobre a demora para realização das consultas e a previsão para que elas ocorram. O principal fator para isso segue sendo a alta demanda e a falta de comunicação entre as áreas da Atenção Primária, da Regulação e os pacientes. Neste trimestre, a Ouvidoria do HRC trabalhou com o objetivo de acelerar e melhorar a qualidade das respostas oferecidas. A Unidade Seccional da Ouvidoria do HRC apresentou ao cidadão manifestante as respostas recebidas dos setores demandados, muitas vezes resultando na marcação de consultas e exames, o que impacta diretamente nos índices de resolutividade e de satisfação do usuário.

Índices de resolutividade

RESOLUTIVIDADE	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	Total de Avaliações	%	Total de Avaliações	%
	137	21%	174	32%

Pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	4º TRIMESTRE 2025		4º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	67	84%	115	70%
Índice de recomendação	23	83%	39	69%
Índice de satisfação com o atendimento	21	76%	37	65%
Índice de satisfação com o sistema	23	83%	39	74%
Índice de satisfação com a resposta	23	91%	39	69%

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria seccional do HRC

A implementação do projeto "Ouvidoria no Leito" pela Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Ceilândia em 2025 representa um importante avanço na humanização do atendimento hospitalar. A iniciativa busca garantir que todos os pacientes, inclusive aqueles com limitações físicas que impedem o deslocamento até a sala da ouvidoria, tenham seu direito de expressão assegurado. Dessa forma, o hospital promove a escuta ativa e inclusiva, fortalecendo o compromisso com a qualidade do cuidado e com o respeito à dignidade do paciente.

Um dos principais benefícios do projeto é a ampliação do acesso aos canais de comunicação entre o paciente e a gestão hospitalar. Ao levar a ouvidoria diretamente aos leitos, o hospital facilita o registro de sugestões, reclamações, elogios ou denúncias, mesmo em situações de vulnerabilidade. Essa abordagem não apenas estimula a participação do paciente no processo de cuidado, como também permite à equipe gestora identificar e corrigir falhas de forma mais ágil e eficaz.

Além disso, o "Ouvidoria no Leito" contribui significativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. As manifestações colhidas diretamente nos leitos oferecem uma perspectiva mais realista e imediata da experiência do paciente, permitindo ajustes mais precisos nas rotinas e procedimentos da instituição. Esse feedback direto é essencial para promover um ambiente mais seguro, acolhedor e centrado no paciente.

Por fim, a iniciativa fortalece o vínculo de confiança entre o hospital e a comunidade, demonstrando sensibilidade às necessidades individuais dos pacientes. Quando o paciente percebe que sua voz é ouvida e considerada, mesmo em condições adversas, cresce o sentimento de respeito e valorização. O "Ouvidoria no Leito" é, portanto, um instrumento de cidadania e inclusão que reforça o papel social do hospital como espaço de escuta, cuidado e transformação.

Prêmios e reconhecimentos - Ano 2025

O ano de 2025 foi marcado por importantes conquistas para a Ouvidoria do Hospital Regional de Ceilândia (HRC), consolidando o reconhecimento do trabalho desenvolvido em prol da transparência, da participação social e da humanização do atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde.

A Ouvidoria do HRC foi agraciada com o Prêmio “**Ouvidoria Destaque 2025**”, concedido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal em parceria com a Controladoria Geral do Distrito Federal, evidenciando o elevado padrão de qualidade, resolutividade e compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Além disso, recebeu o **Selo Acessibilidade**, destinado às ouvidorias seccionais que promovem ações efetivas de inclusão e acessibilidade para usuários com necessidades especiais, reafirmando o compromisso institucional do HRC com a equidade, a dignidade e o fortalecimento da cidadania.



CONCLUSÃO

A Ouvidoria do HRC enfrentou desafios significativos nos últimos meses, especialmente devido à falta de pessoal. O 4º trimestre de 2025 evidenciou a consolidação da Ouvidoria do HRC como instrumento estratégico para a melhoria contínua dos serviços prestados, mesmo diante do expressivo volume de manifestações. A manutenção da tramitação integral dos 1.211 registros por apenas dois servidores demonstra elevado comprometimento da equipe e eficiência operacional, refletida no cumprimento integral dos prazos e no tempo médio de resposta de 9,8 dias, fator determinante para o fortalecimento da confiança do usuário na instituição.

Os dados revelam, ainda, a permanência do atendimento da Atenção Primária, especialmente nas Unidades Básicas de Saúde, como principal demanda dos usuários, com destaque para dificuldades de agendamento e fluxo de comunicação entre os setores envolvidos. Embora essas questões estejam fortemente relacionadas à alta demanda e à necessidade de integração entre as áreas de Atenção Primária, Regulação e pacientes, observa-se esforço consistente da Ouvidoria em intermediar essas demandas e qualificar as respostas apresentadas pelas unidades. O aumento do índice de satisfação para 84%, bem como a elevação do índice de satisfação com as respostas para 91%, em comparação ao mesmo período do ano anterior, demonstra evolução concreta na qualidade do atendimento e na resolutividade das manifestações. Tais resultados evidenciam que as estratégias adotadas, mesmo em cenário de sobrecarga, têm surtido efeitos positivos, refletindo diretamente na percepção do usuário sobre os serviços ofertados. Por fim, a implantação do projeto “Ouvidoria no Leito” reforça o compromisso institucional com a humanização, acessibilidade e inclusão, ampliando o acesso aos canais de comunicação e fortalecendo o vínculo entre paciente, gestão e comunidade. A iniciativa se consolida como importante ferramenta de escuta qualificada, contribuindo para ajustes mais precisos nos processos internos e reafirmando o papel social do HRC como espaço de cuidado, cidadania e transformação.

A Ouvidoria do HRC busca alcançar uma resolutividade mais elevada e uma satisfação maior dos usuários. Para isso, é preciso que os setores demandados atuem em regime colaborativo para cumprir os prazos de respostas ao cidadão. Tratam-se de estratégias internas que podem ser adotadas para buscar melhores resultados. O setor seguirá realizando apurações mais detalhadas, melhorando a qualidade das respostas e intensificando o contato direto com as áreas demandadas.

OUVIDORIA/HRC Telefone: 3449-6145

E-mail: ouvidoria.hrc@saude.df.gov.br
ouvidoriahrc7@gmail.com