



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º 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
10 de junho de 2025 *

1. METODOLOGIA DA ANÁLISE DOS ÍNDICES

A análise dos dados apresentados neste relatório foi realizada com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria (<http://saude.df.gov.br/painel-de-ouvidoria>), plataforma oficial do Sistema Participa DF, no qual são registrados e consolidados os dados de manifestações da população referentes ao SUS-DF.

Foram considerados os seguintes critérios metodológicos:

Período de referência: 01 de janeiro a 31 de março de 2025;

Comparativo temporal com os dados correspondentes ao 1º trimestre de 2024;

Classificação tipológica das manifestações (reclamação, solicitação, elogio, sugestão, denúncia e informação);

Formas de entrada das manifestações (internet, telefone 162, presencial e outros);

Categorização dos assuntos mais demandados, conforme os parâmetros do sistema;

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

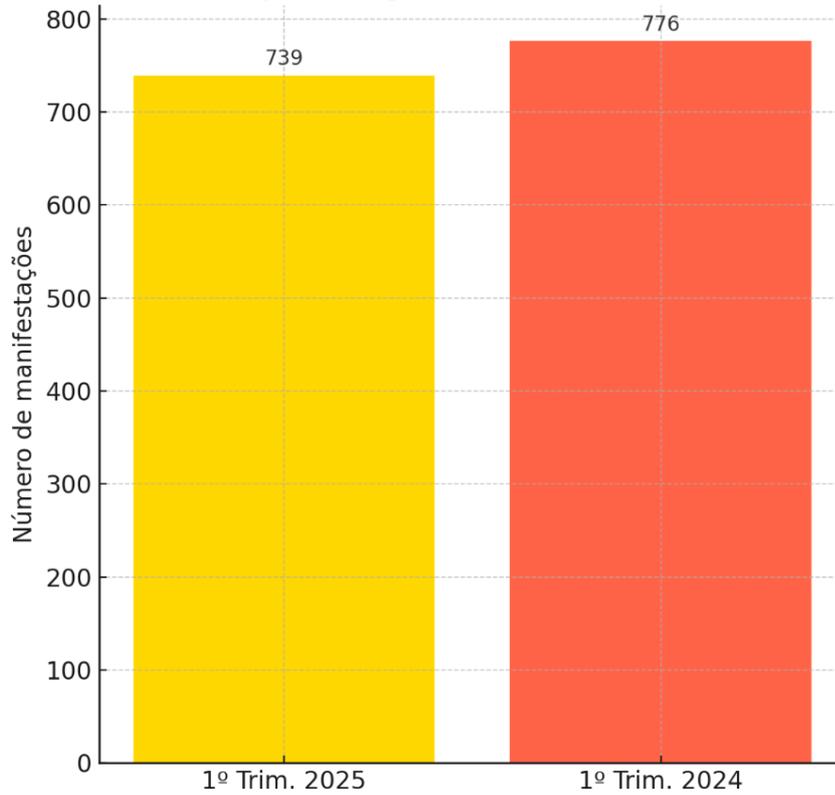
A interpretação foi feita com foco na identificação de tendências, gargalos assistenciais e administrativos, e oportunidades de melhoria, articulando os dados quantitativos às observações qualitativas registradas pela equipe da Ouvidoria no atendimento direto aos usuários.

2.1. Número Total de manifestações nos trimestres:

MANIFESTAÇÕES: 739 (1º trimestre 2025)

MANIFESTAÇÕES: 776 (1º trimestre 2024)

Total de Manifestações Registradas - 1º Trimestre 2024 x 2025

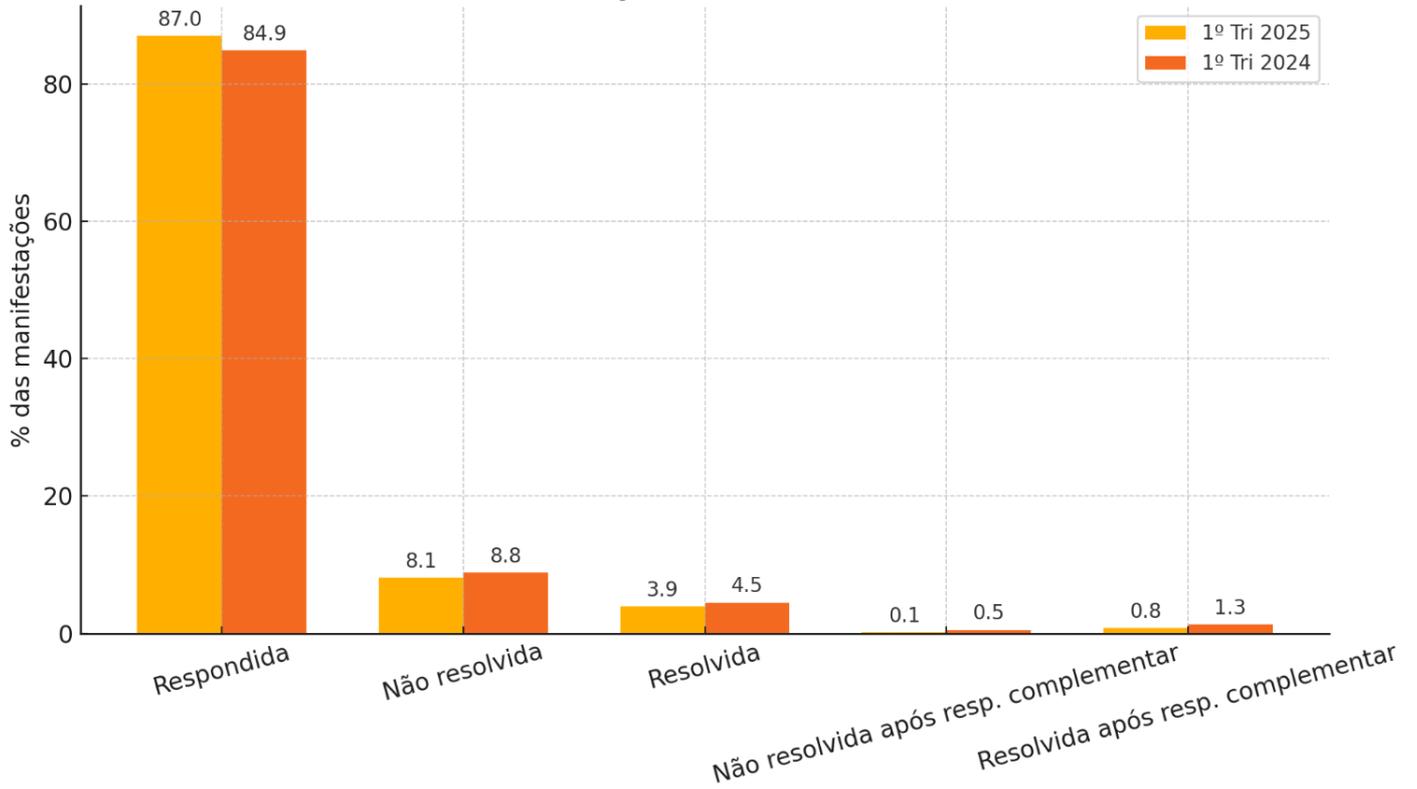


2.2.

Quantitativo e Percentual de manifestação (Status)

STATUS	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	643	87	659	84,9
Não resolvida	60	8,1	68	8,8
Resolvida	29	3,9	35	4,5
Não resolvida após resposta complementar	1	0,135	4	0,515
Resolvida após resposta complementar	6	0,812	10	1,3

Status das Manifestações - 1º Trimestre 2024 x 2025

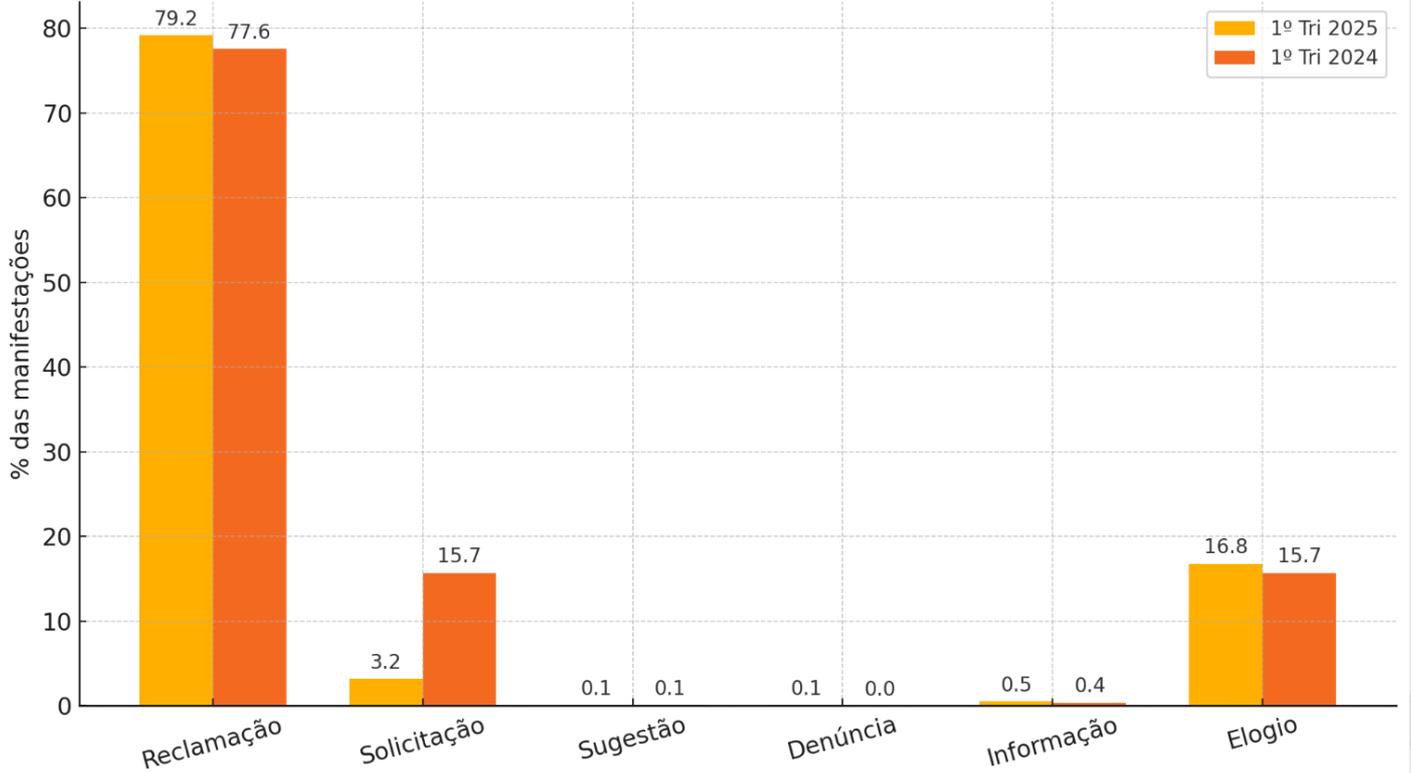


2.3.

Quantitativo e percentual das tipologias de manifestações

TIPOLOGIA	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	585	79,2	602	77,6
SOLICITAÇÃO	24	3,2	48	15,7
SUGESTÃO	1	0,1	1	0,1
DENÚNCIA	1	0,1	Não se aplica	Não se aplica
INFORMAÇÃO	1	0,5	3	0,4
ELOGIO	124	16,8	122	15,7

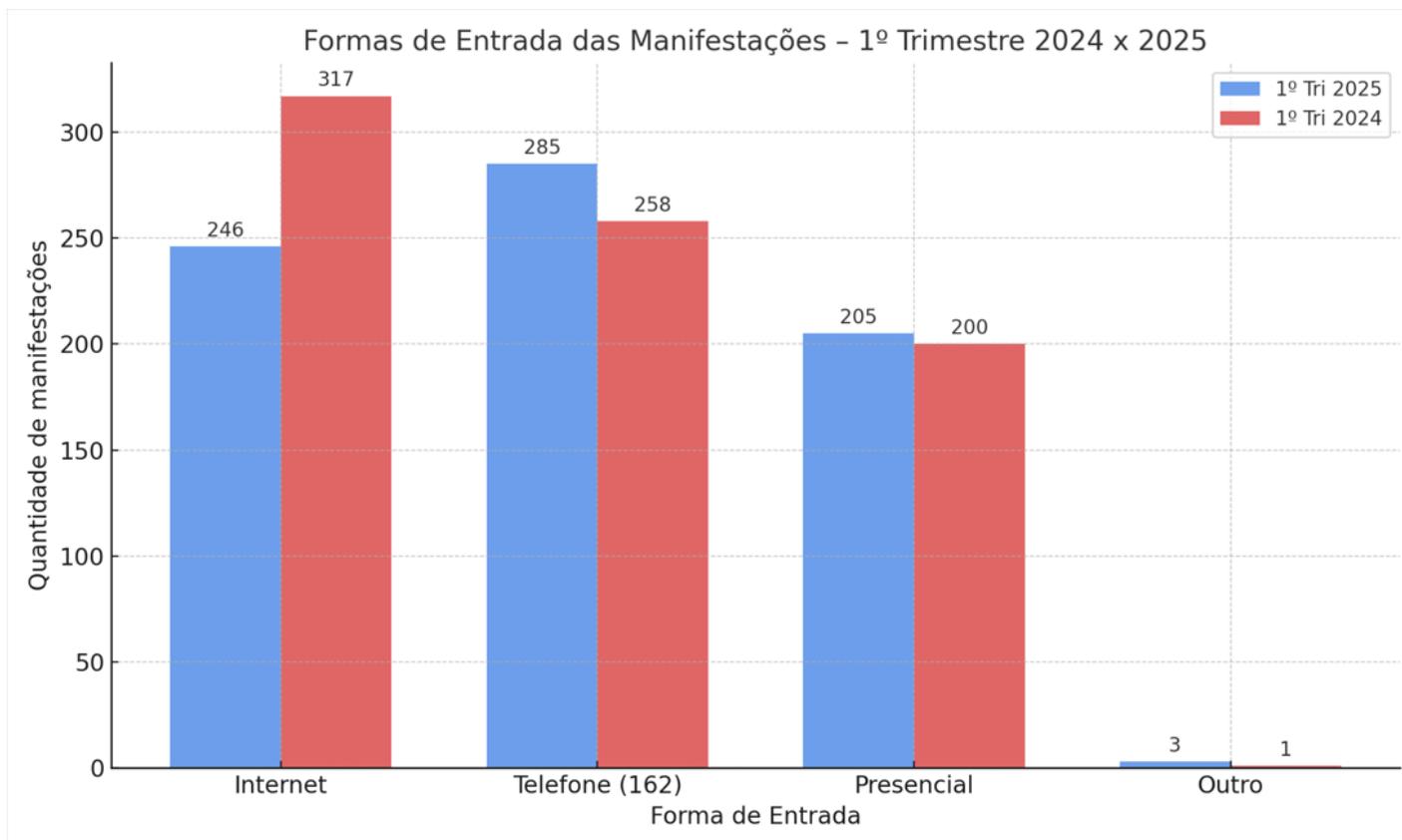
Distribuição por Tipologia - 1º Trimestre 2024 x 2025



2.4.

Formas de entrada das manifestações

FORMA DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
INTERNET	246	33,3	317	40,9
TELFONE (162)	285	38,6	258	33,2
PRESENCIAL	205	27,7	200	25,8
OUTRO:	3	0,4	1	0,1

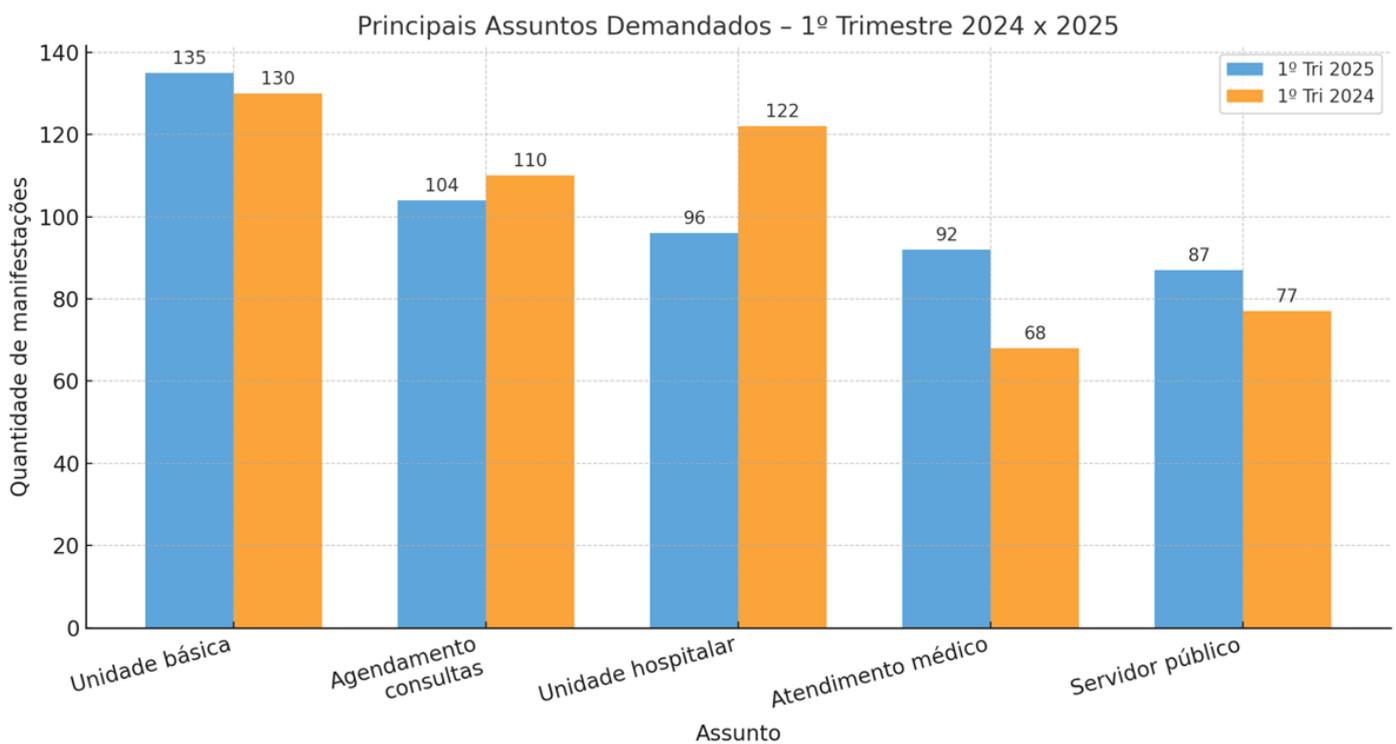
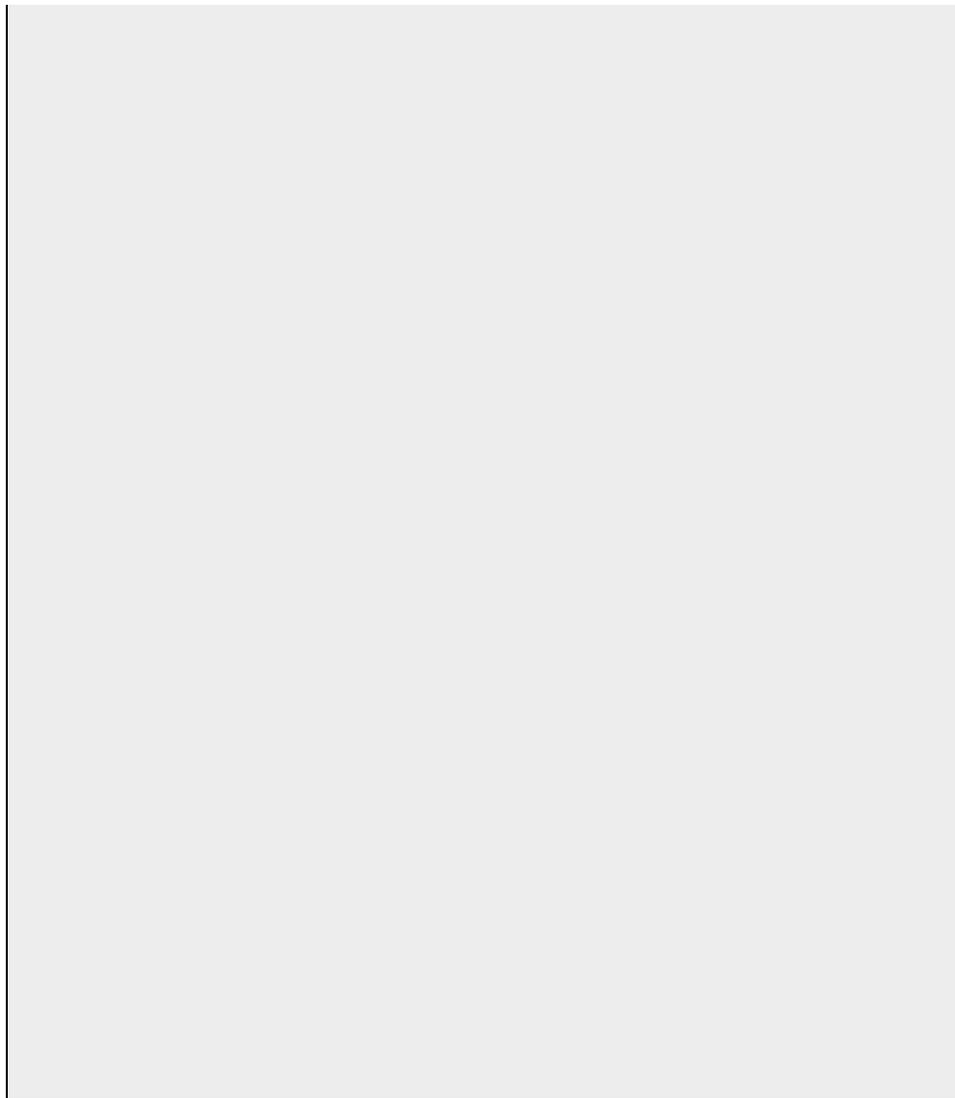


2.5.

OS 5 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

1º Trimestre de 2025			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Atendimento em unidade básica	135	20,7%
2º	Agendamento de consultas	104	16,0%
3º	Atendimento em unidade hospitalar	96	14,7%
4º	Atendimento médico	92	14,1%
5º	Servidor público	87	13,4%

1º Trimestre de 2024			
Ranking	Assunto	Quantidade	%
1º	Atendimento em unidade básica	130	19,3%
2º	Atendimento em unidade hospitalar	122	18,1%
3º	Agendamento de consultas	110	16,3%
4º	Servidor público	77	11,4%
5º	Atendimento médico	68	10,1%



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

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Sobradinho registrou 739 manifestações, demonstrando uma leve redução de 4,8% em comparação ao mesmo período de 2024 (776 manifestações). Essa variação, embora aparentemente modesta, pode refletir múltiplos fatores conjunturais: desde ajustes operacionais internos, passando por sazonalidade na demanda por serviços, até eventual redução na confiança do usuário na efetividade das respostas.

A distribuição por status evidencia avanço na capacidade de resposta da Ouvidoria: 87% das manifestações foram classificadas como "respondidas", contra 84,9% no mesmo período do ano anterior. Esse dado aponta para maior agilidade e regularidade no fluxo de tratativas. Contudo, a taxa de resolutividade efetiva apresentou discreta queda (de 4,5% para 3,9%), o que sugere a necessidade de aprofundamento da articulação intersetorial com as áreas técnicas e assistenciais, visando garantir não apenas o retorno formal ao cidadão, mas soluções de fato para os problemas apresentados.

A predominância de **reclamações (79,2%)** reforça o papel da Ouvidoria como canal de escuta de insatisfações e fragilidades dos serviços públicos prestados. A queda expressiva nas **solicitações** (de 15,7% para 3,2%) merece atenção, pois pode indicar desconhecimento da população quanto à possibilidade de registrar demandas propositivas ou uma percepção de baixa efetividade neste tipo de encaminhamento — o que pode ser revertido com estratégias de comunicação ativa e educação em saúde.

A análise da forma de entrada evidencia uma mudança significativa no comportamento dos usuários. Observa-se uma redução no uso da internet como canal de acesso (de 40,9% para 33,3%) e um aumento proporcional nos registros realizados por telefone (162) e presencialmente. Esse movimento pode indicar que uma parcela expressiva do público tem buscado formas de contato mais diretas e humanizadas, especialmente em manifestações com forte carga emocional ou situações mais delicadas.

Esse cenário reforça a importância da **capacitação contínua dos ouvidores** para a escuta qualificada e empática, além de evidenciar a necessidade de **estrutura física adequada nas unidades de ouvidoria**, com garantia de privacidade, acolhimento e conforto. Considerando o aumento da demanda presencial e telefônica, **recomenda-se avaliar a ampliação da equipe de atendimento (RH), bem como a possibilidade de estender o horário de funcionamento da Ouvidoria – por exemplo, até as 22h** – de modo a ampliar o acesso da população trabalhadora aos serviços de escuta e resposta cidadã.

Os **cinco assuntos mais demandados** mantêm o padrão dos últimos ciclos, com destaque para “atendimento em unidade básica”, “agendamento de consultas” e “conduta de servidor público”. A elevação de manifestações relacionadas a servidores (13,4% em 2025 frente a 11,4% em 2024) deve ser interpretada como sinal de alerta quanto à conduta funcional e às relações interpessoais na rede. A intensificação de ações educativas em serviço, supervisão mais próxima dos gestores imediatos e o fortalecimento da política de humanização podem ser estratégias eficazes para enfrentar esse cenário.

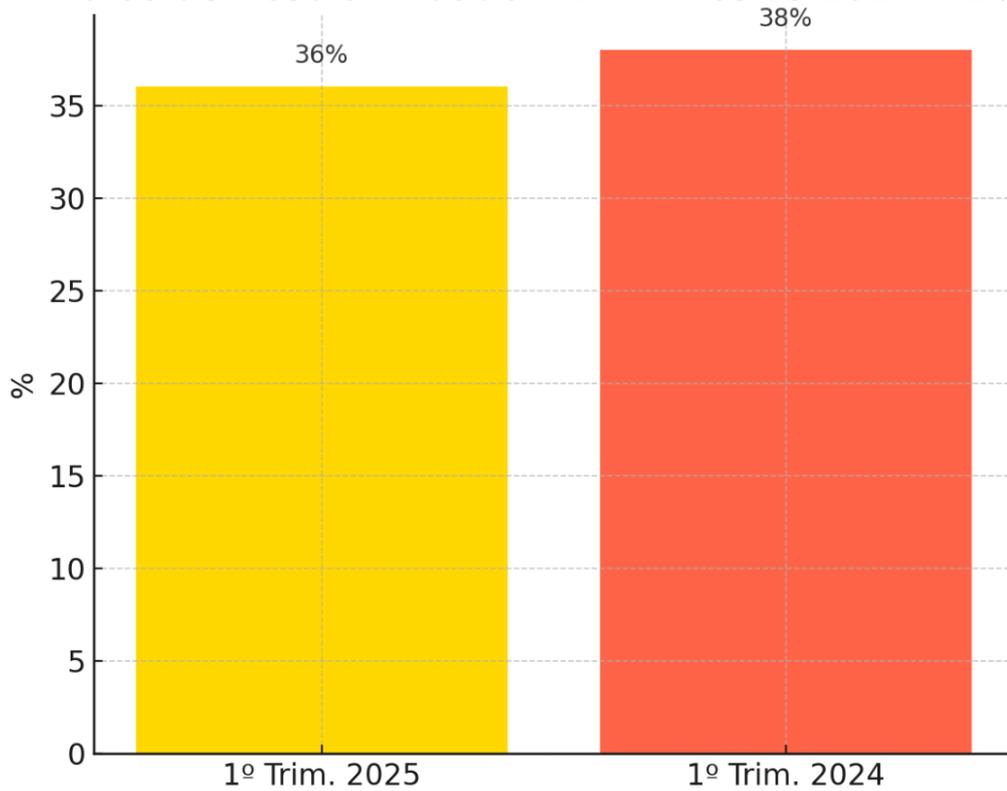
A Ouvidoria, ao compilar, interpretar e comunicar esses dados de forma estruturada, reafirma sua função estratégica como instrumento de **inteligência E QUALIDADE institucional**, fundamental para subsidiar decisões de gestão, orientar a melhoria contínua dos serviços e contribuir com a formulação e avaliação de **políticas públicas em saúde**, especialmente aquelas voltadas à melhoria da experiência do usuário e à valorização do trabalho no SUS.

4. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

4.1. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

RESOLUTIVIDADE	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
	96	36	117	38

Índice de Resolutividade - 1º Trimestre 2024 x 2025

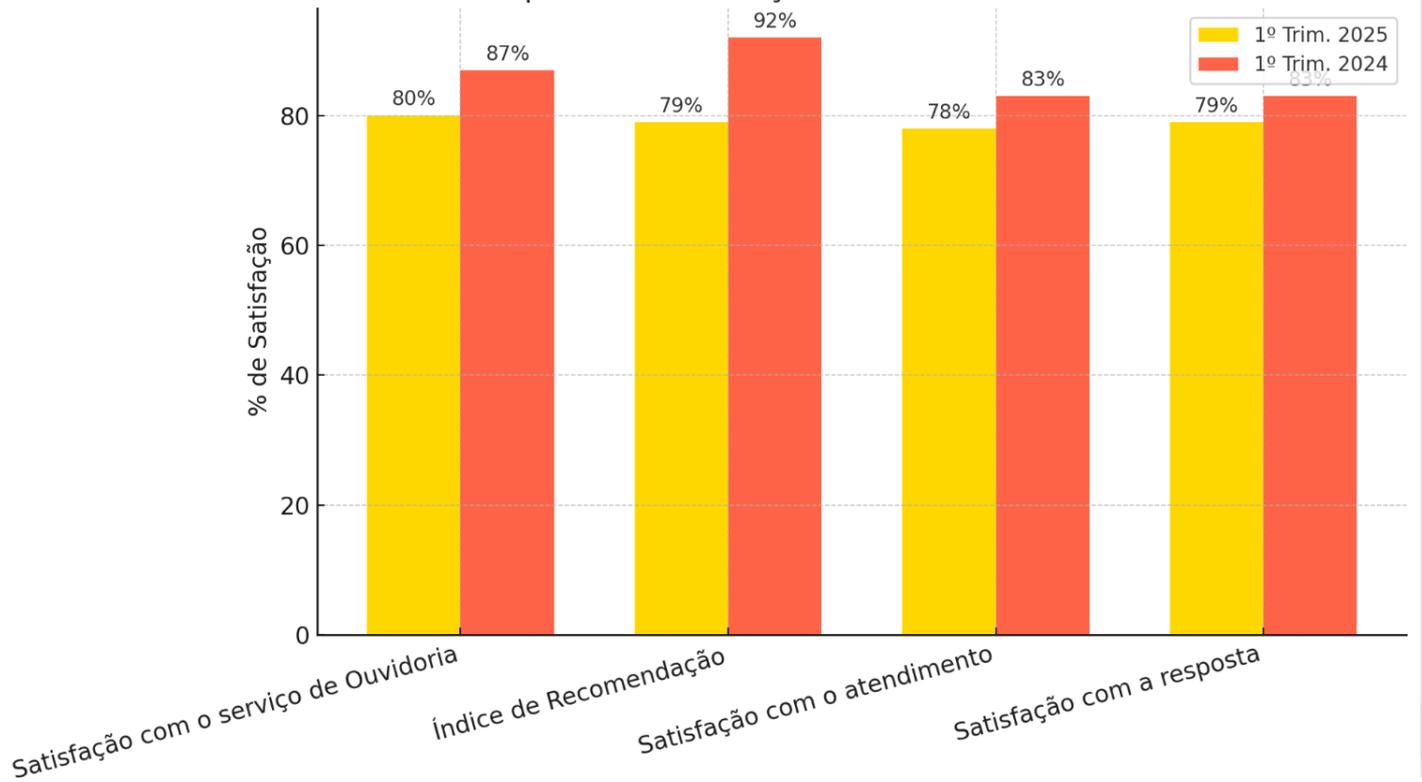


4.2.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	83	80	71	87
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	28	79	24	92
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	27	78	23	83
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	28	79	24	83

Pesquisa de Satisfação - 1º Trimestre 2024 x 2025



4.3. Apesar dos índices apontarem certo grau de insatisfação com os serviços públicos de saúde, é importante destacar que os resultados da **pesquisa de satisfação e da resolatividade** devem ser analisados com cautela, pois estão diretamente influenciados pela **baixa adesão dos usuários à avaliação do serviço**.

4.4. No 1º trimestre de 2025, a **resolatividade** foi de **36%** (96 manifestações resolvidas), ligeiramente inferior ao índice de **38%** registrado no mesmo período de 2024 (117 resoluções). Já a **pesquisa de satisfação** registrou **apenas 32 respostas** dentre 218 manifestações, o que representa uma taxa de adesão de **14,7%**. Essa baixa participação compromete a representatividade dos dados e pode distorcer o real panorama da percepção do usuário.

4.5. A seguir, elencam-se os principais fatores que podem estar influenciando a baixa adesão à avaliação:

4.5.1. Falta de hábito de retorno ao sistema após a resposta à manifestação.

4.5.2. Percepção de ineficácia da avaliação, especialmente quando não há desdobramentos percebidos pelo usuário.

4.5.3. Satisfação neutra ou moderada, que muitas vezes não motiva o registro de opinião.

4.5.4. Interface pouco intuitiva ou não responsiva para todos os perfis de usuários.

4.5.5. Exigência de login ou múltiplas etapas para avaliar, o que pode desestimular a participação, sobretudo entre os menos familiarizados com tecnologia.

4.5.6. Tempo de resposta elevado pode gerar desinteresse ou esquecimento.

4.5.7. Respostas genéricas, técnicas ou não resolutivas reduzem a motivação para avaliação positiva.

4.5.8. Descompasso entre a conclusão formal da resposta e a percepção do usuário, que pode não se sentir efetivamente atendido.

4.5.9. Ausência de campanhas educativas que expliquem o impacto da avaliação na melhoria dos serviços.

4.5.10. Cultura institucional ainda pouco orientada ao engajamento cidadão, com pouca valorização do feedback como ferramenta de gestão.

4.6. **Sugestões para Aumentar a Adesão e Qualificar os Indicadores**

- 4.6.1. Implantar notificações automáticas (por e-mail, SMS ou WhatsApp) estimulando a avaliação após a conclusão da resposta.
- 4.6.2. Garantir que as respostas sejam personalizadas, claras e resolutivas, demonstrando efetivo cuidado com a demanda do usuário.
- 4.6.3. Promover campanhas internas e externas que valorizem a avaliação como instrumento de aprimoramento dos serviços públicos.
- 4.6.4. Estudar a possibilidade de pesquisas de satisfação complementares, por amostragem e com abordagem ativa (telefone, aplicativo etc.), especialmente em manifestações sensíveis ou reincidentes.

5. AÇÕES E PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA OUVIDORIA

Durante o 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria Seccional do Hospital Regional de Sobradinho (HRS) deu continuidade às ações estruturantes iniciadas em trimestres anteriores, com foco na qualificação do atendimento ao cidadão, na melhoria dos indicadores de resolutividade e satisfação, e na intensificação do diálogo com as áreas técnicas. Destacam-se as seguintes iniciativas:

- 5.1. **Fortalecimento da articulação com áreas técnicas assistenciais e administrativas**
Ampliação do contato direto com setores estratégicos do hospital para agilizar respostas e facilitar encaminhamentos resolutivos, especialmente em temas recorrentes como agendamento de consultas, atendimento em unidade hospitalar e conduta de servidores. Essa aproximação visa permitir maior fluidez no retorno ao cidadão e evitar retrabalho nas tratativas.
- 5.2. **Acompanhamento e devolutiva ativa nos casos de maior complexidade**
- 5.3. A Ouvidoria adota a prática do **retorno ativo** em manifestações sensíveis ou reincidentes, com o objetivo de proporcionar uma escuta mais qualificada e individualizada, além de acompanhar de forma próxima as providências adotadas pelas áreas responsáveis. Essa estratégia contribui para a **mediação de conflitos**, fortalece a **responsividade institucional** e amplia a **confiança do cidadão** na efetividade do canal de escuta e diálogo.
- 5.4. **Encaminhamento das manifestações para fins de melhoria contínua**
As manifestações têm sido sistematizadas em relatórios temáticos para subsidiar os gestores na identificação de fragilidades e oportunidades de melhoria. Os principais temas identificados foram compartilhados com as respectivas chefias e superintendência regional.
- 5.5. **Solicitação de melhorias estruturais e operacionais**
No período, a Ouvidoria reforçou demandas já apresentadas anteriormente, como a necessidade de:
- 5.5.1. Implementação de **sistema de agendamento com priorização de casos crônicos**;
- 5.5.2. **Mudança da localização física da sala da Ouvidoria**, considerando ruídos e interrupções que impactam a escuta qualificada;
- 5.5.3. Criação de **ambiente de acolhimento humanizado** e reservado para os atendimentos presenciais.
- 5.5.4. Impressora dentro da sala de ouvidoria para evitar vazamento de informações sensíveis, bem com garantir a proteção de dados conforme LGPD.
- 5.6. **Projeto de Página Interativa (em desenvolvimento)**
Em parceria com o NTINF-HRS, segue em fase de desenvolvimento a **página interativa de acesso interno via wi-fi**, que permitirá ao usuário visualizar localização dos setores, escala médica, carta de serviços, perguntas frequentes e horários de funcionamento.
- 5.7. **Acompanhamento técnico dos principais indicadores de ouvidoria**
A equipe da Ouvidoria manteve análise regular dos dados de resolutividade, cumprimento de prazos e satisfação, a fim de orientar ajustes imediatos e propor ações corretivas em tempo hábil. A queda no índice de solicitações, por exemplo, já motivou revisão de orientações aos usuários e reforço do papel da Ouvidoria como canal legítimo para esse tipo de demanda.
- 5.8. **Capacitação e sensibilização para atendimento humanizado**
Foi reiterada a sugestão para que as áreas técnicas incluam nos planejamentos internos a realização de capacitações sobre **escuta qualificada, empatia e comunicação não violenta**, conforme necessidade identificada em manifestações que relatam tratamento inadequado por parte de servidores.

Estas ações refletem o compromisso da Ouvidoria com a escuta cidadã qualificada, com a mediação institucional e com o fortalecimento da transparência e controle social no âmbito da saúde pública.

6. CONCLUSÕES

6.1. O primeiro trimestre de 2025 foi marcado pela estabilidade no volume de manifestações recebidas (739), com leve redução em relação ao mesmo período de 2024 (776). A elevada proporção de reclamações (79,2%) evidencia a persistência de desafios nos fluxos de atendimento e comunicação com os usuários, demandando atuação proativa da Ouvidoria em articulação com as áreas técnicas.

6.2. Houve melhora no percentual de manifestações respondidas (87%) e manutenção de um bom desempenho no índice de satisfação com o serviço de ouvidoria (80%), refletindo o empenho da equipe na escuta qualificada e no retorno tempestivo ao cidadão. Por outro lado, os indicadores de resolutividade (36%) e recomendação (79%) ainda indicam potencial de aprimoramento, apontando para a importância de fortalecer a integração entre a Ouvidoria e os setores assistenciais.

6.3. Com base nos dados e experiências do período, a equipe propõe as seguintes ações para o próximo trimestre:

6.3.1. Fortalecer a interlocução com setores estratégicos (regulação, assistência médica, recepção, enfermagem);

6.3.2. Monitorar ativamente os temas recorrentes, a fim de subsidiar encaminhamentos gerenciais preventivos;

6.3.3. Ampliar o uso da devolutiva ativa em casos de maior sensibilidade;

6.3.4. Avançar na implantação da página interativa, em parceria com o NTINF-HRS;

6.3.5. Reforçar a solicitação de mudança física da sala da Ouvidoria, visando garantir ambiente mais adequado ao atendimento humanizado;

6.3.6. Estimular a participação das chefias em ações educativas voltadas ao atendimento e à escuta qualificada.

6.3.7. Fortalecer o diálogo e a articulação entre a Ouvidoria e os níveis de atenção primária e ambulatorial secundária, com o objetivo de promover maior fluidez no encaminhamento e na resolução das manifestações, além de aprimorar a resposta institucional ao cidadão, considerando os diferentes pontos da rede assistencial.

6.3.8. **Avaliar a conformidade, a eficácia e a eficiência dos processos e práticas da Ouvidoria**, assegurando o alinhamento às políticas institucionais e identificando oportunidades de aprimoramento.

6.3.9. Garantir a presença da Ouvidoria nas reuniões do Colegiado de Regulação, com o intuito de, identificar **gargalos operacionais** a partir da escuta qualificada dos usuários, contribuir com a **proposição de soluções conjuntas e estimular a adoção de fluxos mais resolutivos e centrados na experiência do cidadão**.

6.3.10. Realizar estudo de viabilidade para implementação de **ferramenta de avaliação da satisfação do usuário**, com base em experiências exitosas, como o modelo adotado pelo **Hospital da Criança de Brasília (HCB)**. O objetivo é mensurar de forma contínua e padronizada a percepção dos usuários sobre os serviços prestados, subsidiando ações de melhoria e promovendo uma cultura institucional voltada à qualidade e à escuta ativa.

6.4. A manutenção do monitoramento sistemático das manifestações permite à instituição conservar um olhar atento sobre a experiência do usuário, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Regional de Sobradinho.

6.5. A Ouvidoria Seccional do HRS, vinculada à Superintendência da Região de Saúde Norte (SRSNO), atua como canal institucional entre o cidadão e a gestão do Sistema Único de Saúde no Distrito Federal, promovendo escuta qualificada, mediação de conflitos e encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis. Sua atuação está fundamentada no Decreto nº 39.546, de 19 de dezembro de 2018, que estabelece suas competências no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde do DF.

6.6. Atualmente, a equipe é composta por duas servidoras – Liane Lourdes Silva de Menezes e Rozilene Vasconcelos Moura Viana – responsáveis pelo recebimento, registro, análise, encaminhamento e monitoramento das manifestações dos usuários, abrangendo reclamações, sugestões, denúncias, elogios, informações e solicitações.

6.7. Este relatório consolida os dados referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de março de 2025, com base nas informações do Painel de Ouvidoria (<https://saude.df.gov.br/painel-de-ouvidoria>) e dos registros internos da unidade. A análise contempla os principais indicadores, os temas mais demandados, as ações realizadas e as recomendações para os próximos trimestres, com o objetivo de subsidiar a gestão na qualificação dos serviços e no fortalecimento da transparência e do controle social no SUS.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LIANE LOURDES SILVA DE MENEZES - Matr.0180217-8, Chefe da Ouvidoria**, em 10/06/2025, às 16:40, 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&verificador=173254024)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=173254024)
[verificador= 173254024](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=173254024) código CRC= **54901B47**.

"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):
Site - www.saude.df.gov.br

00060-00288602/2025-21

Doc. SEI/GDF 173254024