

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2025

**HOSPITAL REGIONAL
DE
BRAZLÂNDIA**



Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional de Brazlândia é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas à atenção primária, secundária e especializada da Superintendência da Região Oeste de Saúde, restritas à Região Administrativa de Brazlândia, exceto a UPA da região Brazlândia, que está sob a responsabilidade do IGES-DF. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

O Primeiro relatório trimestral de ouvidoria apresenta os principais assuntos no período de 01/01/2025 a 31/03/2025 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.



Status das manifestações

STATUS	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT	%	QUANT	%
RESPONDIDA	106	89,1	169	89,9
NÃO RESOLVIDA	10	8,4	9	4,8
RESOLVIDA	2	1,7	5	2,7
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	0	0	4	2,1
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	1	0,8	1	0,5

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1º Trimestre 2025 119

2º Trimestre 2024 188

Tipologia das manifestações por quantitativo e percentual

CLASSIFICAÇÃO

1º TRIMESTRE 2025



CLASSIFICAÇÃO

1º TRIMESTRE 2024



Formas de entrada

FORMAS DE ENTRADA	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	QUANT	%	QUANT	%
INTERNET	67	56,3	78	41,3
TELEFONE (162)	51	42,9	105	55,9
PRESENCIAL	0	0	5	2,7
OUTROS	1	0,8	0	0

10,7

Prazo médio de resposta em dias para o 1º trimestre de 2025.

8,8

Prazo médio de resposta em dias para o 1º trimestre de 2024.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTOS	1º Trimestre 2025	
	Quantidade	%
1º Atendimento em UBS	31	28,7
2º Atendimento em Unidade Hospitalar	21	19,4
3º Agendamento de consultas	14	13
4º Servidor Público	12	11,1
5º Agendamento de cirúrgias	11	10,2

ASSUNTOS	1º Trimestre 2024	
	Quantidade	%
1º Atendimento em Unidade Hospitalar	53	31,7
2º Servidor Público	27	16,2
3º Atendimento em unidade básica de saúde	26	15,6
4º Agendamento de consultas	18	10,8
5º Atendimento Médico	15	9

Considerações da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria Seccional do HRBZ recebeu um total de 119 manifestações. Houve uma redução nesse número em comparação com o primeiro trimestre do ano anterior. É perceptível a queda de 37% nas demandas em 2025, se comparada ao mesmo período de 2024.

No entanto, é válido ressaltar que, enquanto no primeiro trimestre de 2024 as reclamações representavam 69,7% do total de manifestações, no mesmo período de 2025, esse número foi de 79,8 %. Neste sentido, nas reclamações relacionadas ao atendimento em unidade hospitalar, a insatisfação dos manifestantes se deve principalmente à pediatria do HRBZ , uma vez que o hospital vivenciou momentos de superlotação no pronto socorro infantil.

Indicadores

RESOLUTIVIDADE

1º TRIMESTRE 2025 23%

1º TRIMESTRE 2024 32%

Indicadores	1º TRIM 2025	1º TRIM 2024
SATISFAÇÃO SERVIÇO DE OUVIDORIA	100 %	80 %
RECOMENDAÇÃO	100 %	86 %
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO	100 %	83 %
SATISFAÇÃO COM SISTEMA	100 %	86 %
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	100 %	71 %

**Tabela (fonte:
www.painel.ouv.
df.gov.br)
Acesso em
30/04/2025**

CONCLUSÃO

A reforma no Hospital Regional de Brazlândia pode ter impactado na redução do número de manifestações, uma vez que a diminuição do número de leitos disponíveis, pode levar a população a procurar atendimento em outras unidades de saúde. Sendo assim, eventuais elogios ou reclamações podem ter sido direcionados a outros serviços.

Vale ressaltar que, no primeiro trimestre de 2024, as reclamações representavam 69% do total de manifestações, enquanto, no mesmo período de 2025, esse percentual foi de 79%. Em relação às reclamações relacionadas ao atendimento em unidade hospitalar, a insatisfação dos manifestantes se deve principalmente à pediatria do HRBZ, diante de momentos de superlotação no pronto-socorro infantil.

A queda no índice de resolutividade, de 32% no mesmo período de 2024 para 23% em 2025, pode ser explicada pelo aumento de reclamações oriundas das unidades básicas de saúde; a demora de recomposição do quadro de médicos em algumas UBS justifica o descontentamento de alguns manifestantes.

A Ouvidoria do Hospital Regional de Brazlândia informa que será realizado um levantamento de todas as manifestações avaliadas como não resolvidas e resolvidas, objetivando traçar metas para um melhor atendimento ao manifestante nos próximos trimestres. Apesar da redução no índice de resolutividade, todos os demais indicadores apresentaram 100% de satisfação.

Os principais desafios enfrentados por esta ouvidoria são o déficit de recursos humanos: atualmente há apenas um servidor lotado, sendo o necessário pelo menos dois e o ideal três, além de espaço físico inadequado e inacessível (fato a ser solucionado após o término da reforma do hospital). Com boas perspectivas para os próximos trimestres.