

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**1º TRIMESTRE  
DE 2025**

**HOSPITAL REGIONAL  
DE  
BRAZLÂNDIA**

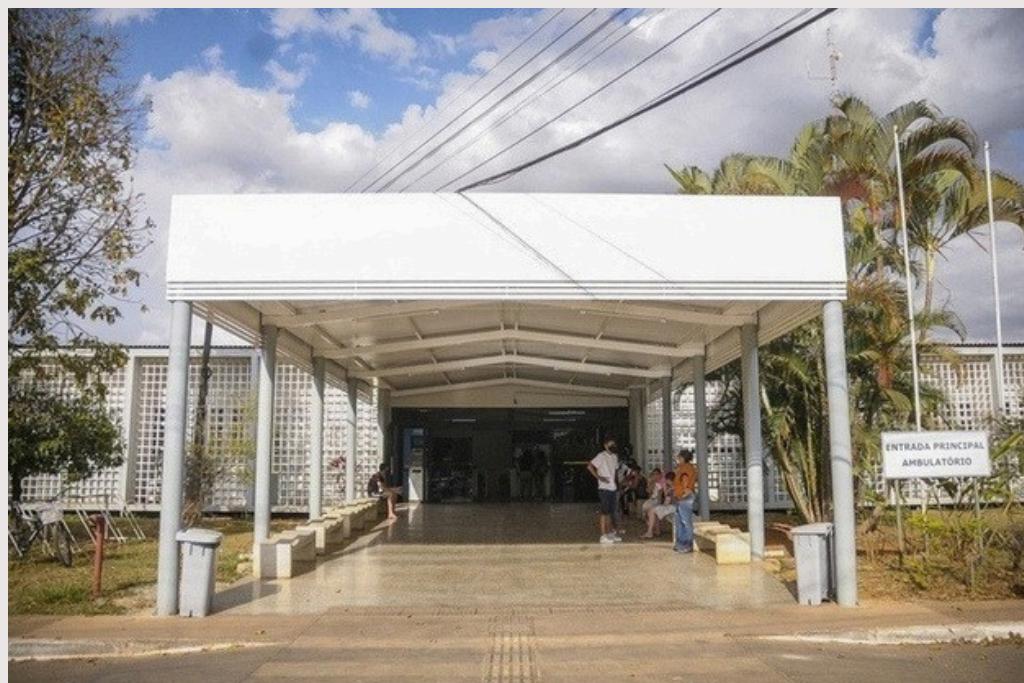


# Introdução

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	%
<b>RESPONDIDA</b>	106	89,1	169	89,9
<b>NÃO RESOLVIDA</b>	10	8,4	9	4,8
<b>RESOLVIDA</b>	2	1,7	5	2,7
<b>NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR</b>	0	0	4	2,1
<b>RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR</b>	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



Tabela 2 (fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)) Acesso em 30/04/2025

# 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	%
<b>1º Atendimento em UBS</b>	31	28,7
<b>2º Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	21	19,4
<b>3º Agendamento de consultas</b>	14	13
<b>4º Servidor Público</b>	12	11,1
<b>5º Agendamento de cirurgias</b>	11	10,2

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

Tabela 4 (fonte:  
[www.painel.ouv.df.gov.  
 br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)) Acesso em  
 30/04/2025

# 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](http://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.