



RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA (HRT)



2º TRIMESTRE 2025

1

Introdução

Este relatório trimestral da Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga, referente ao período de abril a junho de 2025, tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das manifestações recebidas por meio dos diferentes canais de atendimento.

A Ouvidoria hospitalar atua como elo estratégico entre usuários e gestão, desempenhando papel fundamental na escuta ativa, qualificada e humanizada. Por meio do acolhimento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, contribui diretamente para a melhoria da qualidade do atendimento, da segurança do paciente e do aperfeiçoamento contínuo dos processos assistenciais e administrativos.

Além da descrição quantitativa, este relatório apresenta indicadores de desempenho, principais temas recorrentes, tempo médio de resposta, índice de resolutividade e resultados de pesquisa de satisfação, permitindo à gestão hospitalar identificar fragilidades, reconhecer boas práticas e adotar medidas direcionadas às necessidades da população.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 1.231

2024: 1.190

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	2ª TRIM. 2025		2ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	1.070	86,9%	990	83,2%
Não resolvida	78	6,3%	126	10,6%
Resolvida	47	3,8%	42	3,5%
Não Resolvida após resposta complementar	17	1,4%	22	1,8%
Resolvida após resposta complementar	19	1,5%	10	0,84%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Análise: Observa-se estabilidade no total de manifestações entre os segundos trimestres de 2024 e 2024, com um discreto aumento de 41 manifestações em 2025. Esse padrão discreto de se manteve no percentual de manifestações respondidas em 2025 (de 83,2% à 86,9%), bem como nas manifestações resolvidas (3,5% à 3,8%).

Tipologias das manifestações

TIPO	2025	2024
RECLAMAÇÃO	966 (78,5%)	944 (79,3%)
ELOGIO	219 (17,8%)	175 (14,7%)
SOLICITAÇÃO	44 (3,6%)	34 (5,3%)
INFORMAÇÃO	02 (0,2%)	8 (0,7%)
SUGESTÃO	0	0
DENÚNCIA	0	0

<https://www.painel.ouvidf.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

FORMAS DE ENTRADA

	2025	2024
 TELEFONE 162	634 (51,5%)	620 (52,1%)
 INTERNET	561 (45,6%)	531 (44,6%)
 PRESENCIAL	36 (2,9%)	35 (2,9%)
MÍDIA	0	04 (0,3%)
PROTOCOLO	0	0

Análise: O telefone 162 permanece como principal canal de entrada (51,5%), seguido da internet (45,6%), que mantém tendência de crescimento, confirmando a relevância da digitalização no contato com a Ouvidoria.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Básica	228 (21,5%)	256 (25,8%)
2. Atendimento em Unidade Hospitalar	181 (17,1%)	185 (18,7%)
3. Agendamento de consulta	153 (14,4%)	147 (14,8%)
4. Servidor Público	138 (13,0%)	109 (11,0%)
5. Agendamento de cirurgias	127 (12,0%)	101 (10,2%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

Análise: Os três principais assuntos concentram mais de 50% das manifestações: atendimento em unidades básicas e hospitalares e agendamento de consultas. Nota-se também aumento das demandas relacionadas a agendamento de cirurgias e atendimento médico, o que exige atenção da gestão hospitalar.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 12,8 dias

2024: 10,1 dias

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

Análise: O prazo médio de resposta manteve-se dentro de um intervalo razoável, porém ainda representa oportunidade de melhoria para maior celeridade no retorno ao usuário.

Resolutividade

2025 → 41% (161 avaliações)

2024 → 26% (200 avaliações)

Análise: Houve avanço expressivo no índice de resolutividade, que passou de 26% em 2024 para 41% em 2025, evidenciando maior capacidade de solução das demandas.

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/08/2025

Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria	110 (79%)	130 (61%)
2. Índice de recomendação	37 (78%)	44 (57%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	36 (69%)	42 (60%)
4. Índice de satisfação com a resposta	37 (78%)	44 (55%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 29/05/2025

Análise: A pesquisa de satisfação revelou aumento significativo em todos os indicadores em 2025. O índice de satisfação com o serviço da Ouvidoria subiu de 61% para 79%, e o índice de recomendação alcançou 78%, consolidando maior confiança e credibilidade junto aos usuários.

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria

Durante o 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria desenvolveu iniciativas voltadas à melhoria da resolutividade, aproximação com áreas técnicas e fortalecimento da transparência:

- Busca de informações com setores assistenciais e administrativos para discutir demandas recorrentes e propor soluções conjuntas.
- Capacitações internas com foco em humanização do atendimento e aprimoramento da comunicação com os usuários.
- Monitoramento ativo das manifestações não resolvidas, com encaminhamento aos setores responsáveis e cobrança de respostas dentro do prazo.
- Elaboração de relatórios gerenciais para subsidiar a direção do hospital em ações corretivas e preventivas.

Considerações finais

O 2º trimestre de 2025 foi marcado por avanços relevantes, com destaque para:

- Aumento da resolutividade (41%);
- Crescimento dos elogios e maior reconhecimento do serviço prestado;
- Melhoria expressiva nos índices de satisfação e recomendação da Ouvidoria.

Apesar dos progressos, permanecem como desafios a redução do prazo médio de resposta e a ampliação da resolutividade, especialmente nas demandas mais complexas.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com os princípios do SUS, com a transparência e com a humanização, buscando continuamente fortalecer a confiança da sociedade na qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Regional de Taguatinga.



Nossa equipe de Ouvidoria do HRT



Polyana Xavier Magalhaes Silva - Chefe de Ouvidoria

Wesley Gonçalves dos Santos - Equipe Ouvidoria

Hamilton José de Sousa - Equipe Ouvidoria

Revisão e Diagramação

André Farias Pessoa

Comissão Permanente de Gestão de Dados (CPGD/GEACO)