

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA (HRT)



3º TRIMESTRE
2025

APRESENTAÇÃO

1

Introdução

Este relatório trimestral da Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga, referente ao período de julho a setembro 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.

2 Visão geral

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 1.331

2024: 1.142

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	3ª TRIM. 2025		3ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	1.149	86,3%	960	84,1%
Não resolvida	110	8,3%	112	9,8%
Resolvida	43	3,2%	47	4,1%
Não Resolvida após resposta complementar	12	0,9%	09	0,78%
Resolvida após resposta complementar	11	0,8%	14	1,2%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/10/2025

Análise: No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga registrou 1.331 manifestações finalizadas, distribuídas entre os diferentes status de resposta.

Observa-se que 86,3% das manifestações foram respondidas, demonstrando o comprometimento das áreas técnicas em atender às demandas apresentadas pelos usuários dentro dos prazos estabelecidos.

O índice de manifestações resolvidas e resolvidas após resposta complementar totalizaram 4%, evidenciando o empenho das equipes em buscar soluções efetivas e o aprimoramento contínuo da comunicação entre Ouvidoria, gestão e cidadãos.

As manifestações classificadas como não resolvidas representaram 8,3%, enquanto aquelas não resolvidas após resposta complementar corresponderam a 0,9% do total. Esse resultado reforça a importância do monitoramento permanente das respostas e do diálogo com as áreas responsáveis, a fim de garantir maior resolutividade e satisfação do usuário.

Em comparação com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento expressivo no número total de manifestações tratadas e uma melhoria significativa na taxa de respostas, que evoluiu de 54,8% para 86,3%. Esse avanço reflete o fortalecimento dos fluxos internos, o aprimoramento dos processos de análise e o compromisso institucional com a escuta qualificada e o retorno efetivo à população.

Tipologias das manifestações

TIPO	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
RECLAMAÇÃO	1.052 (79,0%)	924 (80,9%)
ELOGIO	212 (15,9%)	174 (15,2%)
SOLICITAÇÃO	59 (4,4%)	41 (3,6%)
INFORMAÇÃO	07 (0,5%)	02 (0,2%)
SUGESTÃO	01 (0,1%)	0
DENÚNCIA	0	01 (0,1%)

Análise

No 3º trimestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:

- Reclamações: 1.052 manifestações, correspondendo a 79,0% do total, representando a maior demanda registrada, principalmente relacionada a questões assistenciais e administrativas.
- Elogios: 212 manifestações (15,9%), evidenciando o reconhecimento dos usuários pelo empenho das equipes e pela qualidade do atendimento prestado.
- Solicitações: 59 manifestações (4,4%), sinalizando a busca dos usuários por serviços específicos ou ajustes nos processos internos.
- Informações: 7 manifestações (0,5%), demonstrando a necessidade de orientações e esclarecimentos sobre procedimentos e serviços.

- Sugestões: 1 manifestação (0,1%), contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos processos institucionais.
- Denúncias: não foram registradas manifestações nesta categoria no período.

Em comparação com o 3º trimestre de 2024, observa-se que o percentual de reclamações apresentou pequena redução, enquanto os elogios cresceram levemente, refletindo esforços de melhoria contínua no atendimento e na comunicação com os usuários. A presença de solicitações, informações e sugestões reforça o papel da Ouvidoria como canal de escuta qualificada, capaz de identificar oportunidades de aprimoramento e atender às necessidades da população de forma mais eficaz.

FORMAS DE ENTRADA

ENTRADA	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
INTERNET	702 (52,7%)	506 (44,3%)
TELEFONE	596 (44,8%)	605 (53,0%)
PRESENCIAL	30 (2,9%)	22 (1,9%)
OUV. ITINERANTE	03 (0,2%)	0
MÍDIA	0	08 (0,7%)

Análise

No 3º trimestre de 2025, as manifestações registradas na Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga foram recebidas pelos seguintes canais de atendimento:

- Internet: 702 manifestações (52,7%), representando o principal canal de comunicação utilizado pelos usuários, o que evidencia a crescente adesão às ferramentas digitais para o registro de demandas.
- Telefone: 596 manifestações (44,8%), mantendo-se como uma via importante de contato, especialmente para esclarecimentos imediatos ou solicitações urgentes.
- Presencial: 30 manifestações (2,9%), indicando que o atendimento presencial, embora menor em volume, permanece como alternativa de acesso para usuários que preferem o contato direto com a Ouvidoria.

Em comparação com o 3º trimestre de 2024, observa-se um aumento significativo no uso do canal Internet (de 44,3% para 52,7%), acompanhado de uma redução no percentual de manifestações recebidas por telefone (de 53% para 44,8%). Essa mudança reflete a tendência de digitalização dos serviços e a facilidade proporcionada pelos canais online, sem comprometer a oferta de atendimento presencial aos usuários que necessitam de suporte direto.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Básica	208 (18,1%)	195 (19,5%)
2. Agendamento de consulta	188 (14,4%)	215 (21,5%)
3. Atendimento em Unidade Hospitalar	184 (16,3%)	153 (15,3%)
4. Servidor Público	161 (14,0%)	105 (10,5%)
5. Agendamento de cirurgias	150 (13,0%)	108 (10,8%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/10/2025

Análise

No 3º trimestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga concentraram-se nos seguintes assuntos:

- Atendimento em unidade básica: 208 manifestações (18,1%), permanecendo como o tema mais recorrente, relacionado a questões de acolhimento, organização e funcionamento das unidades.
- Agendamento de consultas: 188 manifestações (14,4%), refletindo a busca por informações e soluções para marcação de consultas médicas.
- Atendimento em unidade hospitalar: 184 manifestações (16,3%), indicando preocupações dos usuários com a qualidade do atendimento em ambiente hospitalar.
- Servidor público: 161 manifestações (14,0%), envolvendo conduta, desempenho ou esclarecimentos relacionados a profissionais da saúde.
- Agendamento de cirurgias: 150 manifestações (13,0%), sinalizando a necessidade de otimização dos processos de marcação cirúrgica.

Em comparação com o 3º trimestre de 2024, observa-se um leve aumento nas manifestações sobre atendimento em unidades básicas e hospitalares e um aumento expressivo nos assuntos “Servidor Público” e “Agendamento de Cirurgias”.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 12,3 dias

2024: 8,6 dias

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/10/2025

Análise:

No 3º trimestre de 2025, o prazo médio de resposta das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga foi de 12,3 dias, traduzindo um aumento no prazo médio quando comparado ao mesmo período de 2024 (8,6 dias), todavia dentro do prazo regular de resposta que é de até 20 dias para a resposta definitiva.

Este resultado reflete o comprometimento das áreas técnicas e da equipe da Ouvidoria em oferecer retorno rápido e qualificado aos usuários, garantindo que suas demandas sejam analisadas e tratadas de forma eficiente.

A manutenção de um prazo médio adequado contribui diretamente para a satisfação do usuário, fortalece a confiança na Ouvidoria e permite à gestão hospitalar monitorar a eficácia dos processos internos, identificando oportunidades de melhoria contínua no atendimento e na comunicação com a população.

Resolutividade

2025 → 31% (176 avaliações)

2024 → 34% (182 avaliações)

Análise:

No 3º trimestre de 2025, o índice de resolutividade das manifestações avaliadas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga foi de 31%, com base em um total de 176 avaliações realizadas.

Embora haja uma pequena redução em relação ao 3º trimestre de 2024, quando o índice foi de 34% (182 avaliações), o resultado evidencia o contínuo esforço da Ouvidoria e das áreas técnicas em buscar soluções efetivas para as demandas apresentadas pelos usuários.

A análise desse indicador é fundamental para a identificação de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos processos internos e o fortalecimento da confiança da população nos serviços prestados pelo hospital. Além disso, permite implementar estratégias para aumentar a taxa de resolutividade, garantindo respostas mais eficazes e satisfação dos cidadãos atendidos.

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/10/2025

Indicadores e Pesquisa de Satisfação

INDICADOR	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	117 (66%)	159 (80%)
2. Índice de recomendação	40 (70%)	53 (83%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	37 (54%)	53 (75%)
4. Índice de satisfação com a resposta	40 (70%)	53 (83%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 14/10/2025

Análise:

Em comparação com o 3º trimestre de 2024, observa-se uma redução em todos os indicadores, o que evidencia a necessidade de reavaliar processos internos e promover estratégias operacionais e de comunicação para melhorar a experiência do usuário. Apesar disso, os resultados também reforçam a relevância do papel da Ouvidoria como canal de escuta qualificada e mediadora entre os usuários e a gestão hospitalar, permitindo identificar fragilidades e implementar ações direcionadas à melhoria contínua dos serviços prestados.

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria

Durante o 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga desenvolveu iniciativas voltadas à melhoria da resolutividade, aproximação com áreas técnicas e fortalecimento da transparência institucional, com os seguintes destaques:

- Busca de informações com setores assistenciais e administrativos, com o objetivo de discutir demandas recorrentes e propor soluções conjuntas que atendam às necessidades da população.
- Capacitações internas, focadas na humanização do atendimento e no aperfeiçoamento da comunicação com os usuários, reforçando a qualidade do serviço prestado.
- Monitoramento ativo das manifestações não resolvidas, com encaminhamento às áreas responsáveis e acompanhamento rigoroso do cumprimento dos prazos de resposta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O 3º trimestre de 2025, comparado ao mesmo trimestre do ano anterior, foi marcado por aumento no total de manifestações, bem como no número de reclamações, elogios e demais tipologias. No que se refere aos assuntos mais demandados verifica-se a manutenção dos cinco assuntos, com destaque para “Atendimento em Unidade Básica” e “Agendamento de consulta” como líderes, apontando para a necessidade de ampliar a interação da Ouvidoria com a Atenção primária.

No que diz respeito à Pesquisa de satisfação, identificamos uma queda generalizada nesses indicadores, apontando para a necessidade de reavaliação dos processos internos e elaboração de um plano de ação por parte da Ouvidoria do HRT.

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: Julisse Marcela Nepomuceno Aragão - CPGD

Edição e arte gráfica: André Farias Pessoa - CPGD