



RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF

HOSPITAL REGIONAL DE TAGUATINGA (HRT)



1º TRIMESTRE 2025



1

Introdução

Este relatório trimestral da Ouvidoria do Hospital Regional de Taguatinga correspondente ao período de janeiro a março de 2025, tem como objetivo apresentar uma análise aprofundada das manifestações recebidas dos diversos públicos que interagem com a instituição pacientes, familiares, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço

A Ouvidoria hospitalar desempenha um papel essencial na escuta ativa e humanizada, atuando como elo entre a gestão e os usuários do sistema de saúde. Por meio do acolhimento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, o setor contribui de forma estratégica para a melhoria da qualidade do atendimento, a segurança do paciente e o aperfeiçoamento contínuo dos processos assistenciais e administrativos.

Neste relatório, além da descrição quantitativa das manifestações, são apresentados indicadores de desempenho, principais temas recorrentes, tempo médio de resposta, taxa de resolatividade e encaminhamentos realizados.

A análise crítica desses dados permite à gestão hospitalar identificar fragilidades, reconhecer boas práticas e promover intervenções direcionadas às reais necessidades dos usuários.

A Ouvidoria reafirma, com este documento, seu compromisso com os princípios do SUS com a transparência, com o respeito à dignidade humana e com a escuta qualificada, buscando continuamente fortalecer a confiança, o acolhimento e a humanização dos serviços prestados á sociedade.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 1.141

2024: 942

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	1ª TRIM. 2025		1ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	989	86,7%	779	82,7%
Não resolvida	86	7,5%	92	9,8%
Resolvida	49	4,3%	54	5,7%
Não Resolvida após resposta complementar	12	1,1%	10	1,1%
Resolvida após resposta complementar	5	0,43%	7	0,74%

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



Tipologias das manifestações

TIPO

2025

2024

RECLAMAÇÃO

906 (79,4%)

717 (76,1%)

ELOGIO

181 (15,9%)

176 (18,7%)

SOLICITAÇÃO

50 (4,4%)

42 (4,5%)

INFORMAÇÃO

03 (0,3%)

7 (0,7%)

SUGESTÃO

1 (0,1%)

0

DENÚNCIA

0

0

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

FORMAS DE ENTRADA

2025

2024



TELEFONE 162

576 (50,5%)

487 (51,7%)



INTERNET

532 (46,4%)

431 (45,8%)



PRESENCIAL

23 (2,0%)

24 (2,5%)

MÍDIA

9 (0,8%)

0

PROTOCOLO

1 (0,1%)

0



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	2024
1. Atendimento em Unidade Hospitalar	200 (21%)	129 (15,6%)
2. Atendimento em Unidade Básica	183 (19,2%)	218 (26,3%)
3. Agendamento de consulta	155 (16,3%)	146 (17,6%)
4. Servidor Público	122 (12,8%)	100 (12,1%)
5. Agendamento de cirurgias	97 (10,2%)	70 (8,4%)

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

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 9,6 dias

2024: 10,7 dias

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



Análises dos dados

No 1º trimestre de 2025, observa-se um aumento no total de manifestações recebidas em comparação ao mesmo período de 2024, indicando maior engajamento da população com os canais de Ouvidoria. Esse crescimento pode ser atribuído, em parte, a campanhas de divulgação mais intensas e à ampliação da acessibilidade dos canais digitais, como o registro pela internet, que apresentou leve crescimento em sua participação.

A manutenção do telefone (162) como principal forma de contato demonstra a importância do atendimento direto e humano, especialmente para demandas que requerem maior interação e esclarecimento imediato. Já a presença tímida da mídia e do protocolo como formas de entrada sinaliza a diversificação dos canais, ainda que em estágio inicial.

Em relação às tipologias, o predomínio das reclamações (79,4%) reflete a função essencial da Ouvidoria em canalizar insatisfações, permitindo identificar fragilidades nos serviços prestados. O crescimento do número de elogios (15,9%) também é significativo, sugerindo que, apesar das críticas, há reconhecimento das ações positivas da instituição.

No que tange ao status das manifestações, a melhoria no percentual de manifestações respondidas (86,7%) em relação ao ano anterior evidencia maior eficiência operacional da Ouvidoria. Contudo, o percentual de manifestações não resolvidas mantém-se relevante, indicando necessidade contínua de aprimoramento na resolução dos casos.



Os assuntos mais demandados trazem informações importantes para o planejamento das áreas de atendimento. O aumento das manifestações relacionadas ao atendimento em unidades hospitalares pode apontar desafios relacionados à demanda crescente, necessidade de melhoria na infraestrutura ou na qualidade do serviço. Por outro lado, a redução nas manifestações sobre atendimento em unidades básicas pode indicar avanços na atenção primária ou mudanças no perfil das demandas.

O prazo médio de resposta de 9,6 dias demonstra o compromisso da Ouvidoria com a agilidade no retorno ao cidadão, embora haja espaço para redução deste indicador, especialmente em casos de maior complexidade.

Em síntese, os dados refletem uma Ouvidoria mais atuante, com canais diversificados, aumento da participação cidadã e avanços na qualidade do atendimento, ao mesmo tempo em que apontam áreas estratégicas para foco de melhoria nos próximos períodos

Resolutividade

2025 → 37% (154 avaliações)

2024 → 37% (163 avaliações)

Análise:

O total de avaliações foi bastante semelhante nos dois períodos: 163 avaliações em 2024 e 154 em 2025, uma pequena redução de 9 avaliações.

A porcentagem de resolutividade permaneceu estável em 37% para ambos os trimestres, indicando que a proporção de avaliações que resultaram em resolução não mudou nesse período.

A estabilidade na porcentagem de resolutividade sugere que, apesar de uma leve diminuição no número total de avaliações, a eficiência ou a capacidade de resolver as questões apresentadas pelos clientes permaneceu consistente.

Essa constância pode indicar que os processos ou estratégias utilizados para resolver as demandas estão estabilizados e eficazes.



Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	107 (72%)	99 (73%)
2. Índice de recomendação	37 (76%)	34 (74%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	33 (76%)	31 (77%)
4. Índice de satisfação com a resposta	37 (68%)	34 (59%)

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

Resumo geral

Apesar de um aumento no número de avaliações em 2025, a porcentagem de satisfação se manteve bastante semelhante, indicando estabilidade na percepção do serviço de ouvidoria.

Houve um leve aumento na quantidade de avaliações e na porcentagem de recomendação, o que é um sinal positivo de que mais pessoas estão dispostas a recomendar o serviço. A satisfação com o atendimento permaneceu praticamente estável, indicando consistência na qualidade do atendimento oferecido.

Nota-se uma melhora significativa na satisfação com a resposta, passando de 59% para 68%. Isso sugere que as ações tomadas para melhorar a qualidade das respostas estão dando resultados positivos.



Os dados mostram uma estabilidade na satisfação geral com o serviço de ouvidoria e o atendimento, além de uma leve melhora na recomendação e uma significativa melhora na satisfação com as respostas.

Isso indica que as ações de aprimoramento estão sendo eficazes e que a percepção dos usuários está se consolidando positivamente.

Apesar de um aumento no número de avaliações em 2025, a porcentagem de satisfação se manteve bastante semelhante, indicando estabilidade na percepção do serviço de ouvidoria.



- Parcerias entre as unidades internas e externas da região de saúde sudoeste: Estreitamento do diálogo com setores responsáveis pelo atendimento para acelerar a resolução dos casos e melhorar a comunicação com os usuários.
- Projeto de melhoria do prazo de resposta: Adoção de metas internas e fluxos otimizados para reduzir o tempo médio de resposta às manifestações.



Conclusão

O 1º trimestre de 2025 apresentou avanços significativos na atuação da Ouvidoria, evidenciados pelo aumento do volume de manifestações recebidas e pela melhora na taxa de respostas, que alcançou 86,7%. A consolidação dos canais de atendimento, especialmente o fortalecimento do uso da internet aliado à manutenção do canal telefônico, demonstra uma maior acessibilidade e diversidade de opções para o cidadão.

As manifestações continuam majoritariamente constituídas por reclamações, o que reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de identificação de demandas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. O crescimento no volume de manifestações relacionadas ao atendimento em unidades hospitalares sinaliza áreas que merecem atenção prioritária.



Os indicadores de satisfação evidenciam uma boa aceitação do serviço de Ouvidoria, com destaque para a melhora expressiva na satisfação com as respostas recebidas, indicando evolução na qualidade das devolutivas. Apesar de algumas oscilações nos índices de recomendação e satisfação com o atendimento, a ampliação da base de respondentes torna os resultados mais representativos e confiáveis.

O prazo médio de resposta, mantido em aproximadamente 9,6 dias úteis, reflete o comprometimento da Ouvidoria em oferecer respostas ágeis, ainda que haja espaço para otimização.

Por fim, as ações e projetos implementados neste trimestre evidenciam o compromisso com a melhoria contínua, a transparência e o fortalecimento do diálogo entre a instituição e os cidadãos, pilares essenciais para a construção de uma gestão pública mais participativa e eficiente.



Nossa equipe de Ouvidoria do HRT



Polyana Xavier Magalhaes Silva - Chefe de Ouvidoria

Wesley Gonçalves dos Santos

Hamilton José de Sousa

Revisão e Diagramação

André Farias Pessoa

Gerência de Acompanhamento de Ouvidorias