

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF


HOSPITAL REGIÃO LESTE (HRL)



2º TRIMESTRE 2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional do Hospital Regional Leste é uma instância de comunicação direta entre o cidadão e o governo. Visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Atua em conjunto com os gestores, na busca de uma melhoria contínua do serviço público prestado, aprimoramento de procedimentos, rotinas, medidas preventivas e corretivas em decorrência da análise das manifestações recebidas. As funções desempenhadas pela Ouvidoria deste Hospital Regional Leste incluem a tramitação de manifestações para as áreas técnicas relevantes, o acolhimento e atendimento presencial ao cidadão, além de oferecer suporte à direção do hospital. O objetivo é aprimorar os serviços oferecidos e identificar os principais aspectos que necessitam de melhorias, priorizando-os para a gestão. Também são realizadas outras atividades designadas pela Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde. Neste relatório serão apresentados os dados referentes ao segundo trimestre do ano de 2025, no que tange a indicadores, assuntos mais demandados, avaliação da equipe de ouvidoria e sugestão de melhorias, indicadores de resolutividade, cumprimento de prazo, pesquisa de satisfação dos cidadãos com os serviços de ouvidoria e demais indicadores de ouvidoria.



2

Visão geral

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 980

2024: 935




STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	2ª TRIM. 2025		2ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	838	85,5%	782	83,6%
Não Resolvida	85	8,7%	86	9,2%
Resolvida	47	4,8%	55	5,9%
Não Resolvida após resposta complementar	6	0,61%	2	0,21%
Resolvida após resposta complementar	4	0,40%	10	1,1%

Tipologias das manifestações

TIPO	2025	2024
RECLAMAÇÃO	868 (88,6%)	812 (86,8%)
ELOGIO	82 (8,4%)	76 (8,%)
SOLICITAÇÃO	29 (3,0%)	46 (4,9%)
INFORMAÇÃO	1 (0,10%)	1 (0,10%)
SUGESTÃO	0	0
DENÚNCIA	0	0

FORMAS DE ENTRADA

	2025	2024
 TELEFONE 162	487 (49,7%)	503 (53,8%)
 INTERNET	349 (35,6%)	287 (30,7%)
 PRESENCIAL	144 (14,7%)	141 (15,1%)
OUTRO	0	4 (0,42%)

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTOS	2025
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	260 (29,4%)
2. Agendamento de consultas	142 (16,0%)
3. Atendimento em Unidade Hospitalar	139 (15,7%)
4. Agendamento de cirurgias	90 (10,2%)
5. Atendimento médico	74 (8,4%)

ASSUNTOS	2024
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	251 (30,2%)
2. Agendamento de consultas	198 (23,8%)
3. Atendimento em Unidade Hospitalar	107 (12,9%)
4. Atendimento médico	75 (9,0%)
5. Agendamento de cirurgias	51 (6,1%)

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

2025: 16,3 dias

2024: 15 dias

ANÁLISE DOS DADOS

1. Volume e Eficiência Operacional:

O aumento de 4,8% no volume total de manifestações (935 para 980) indica uma demanda crescente pelos serviços da ouvidoria. Paralelamente, o prazo médio de resposta aumentou em 1,3 dia. Este é um ponto de atenção, pois sugere que a estrutura atual pode estar ficando sobrecarregada, não conseguindo processar o aumento da demanda sem impactar o tempo de resposta, um indicador crucial de eficiência.

2. Efetividade das Respostas (Resolutividade):

A análise do status das manifestações revela um quadro preocupante. Apesar do aumento na taxa de manifestações "Respondidas" (+1,9 p.p.), houve uma queda na taxa de manifestações "Resolvidas" (de 5,9% para 4,8%) e um aumento nas "Não resolvidas após resposta complementar" (de 0,214% para 0,612%).


Isso, somado à significativa redução de 60% nas "Resolvidas após resposta complementar" (de 1,1% para 0,408%), aponta para uma diminuição na efetividade prática das respostas. A ouvidoria está respondendo mais, mas essas respostas estão resultando em menos soluções concretas para o usuário, indicando que as soluções podem não estar atingindo a causa raiz dos problemas.

3. Perfil das Manifestações:

A predominância esmagadora de Reclamações (88,6%) sobre Solicitações, Elogios e Informações confirma o papel da ouvidoria como uma válvula de escape principal para a insatisfação dos usuários. A queda na participação das "Solicitações" (de 4,9% para 3,0%) pode indicar que outros canais estão sendo utilizados para este fim ou que as demandas estão se transformando em reclamações devido a falhas no serviço.

4. Canais de Atendimento:

Há uma mudança significativa no comportamento do usuário. O canal Telefone, ainda majoritário, perdeu espaço (de 53,8% para 49,7%), enquanto a Internet se tornou substancialmente mais relevante (de 30,7% para 35,6%). Isso reflete uma tendência societal de migração para canais digitais e assíncronos. A ouvidoria deve acompanhar esta tendência, investindo e otimizando seus canais online para melhor atender à preferência do público.



5. Análise de Temas Críticos (Assuntos Mais Solicitados):

A análise dos assuntos confirma e detalha os pontos de fricção:

- **Problemas Estruturais:** Os três principais assuntos (Atendimento em UBS, Agendamento de consulta e Atendimento hospitalar) somam 61,1% de todas as manifestações em 2025, indicando que os gargalos seguem concentrados nos serviços essenciais de saúde.
- **Crise no Agendamento Cirúrgico:** O dado mais alarmante é o salto do tema "Agendamento cirúrgico". Ele não apenas subiu na ranking, mas quase duplicou sua participação percentual (de 6,1% para 10,2%) em um ano. Esse tema justifica plenamente a ação prioritária proposta no relatório.

Problemas Estruturais: Os três principais assuntos (Atendimento em UBS, Agendamento de consulta e Atendimento hospitalar) somam 61,1% de todas as manifestações em 2025, indicando que os gargalos seguem concentrados nos serviços essenciais de saúde.

Crise no Agendamento Cirúrgico: O dado mais alarmante é o salto do tema "Agendamento cirúrgico". Ele não apenas subiu no ranking, mas quase duplicou sua participação percentual (de 6,1% para 10,2%) em um ano. Este é um indicador claro de um grave problema operacional ou de gestão na área cirúrgica, com filas possivelmente aumentando e gerando enorme insatisfação entre os usuários. Este tema justifica plenamente a ação prioritária proposta no relatório.

Resolutividade

2025: 142 (36%)

2024: 153 (42%)

Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	117 (79%)	84 (67%)
2. Índice de recomendação	39 (82%)	28 (68%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	39 (79%)	26 (62%)
4. Índice de satisfação com a resposta	39 (77%)	29 (72%)

Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria

Com base na análise, as seguintes ações e projetos são propostos para o próximo trimestre:

Aprimoramento do Processo de Resolução: Criar um grupo de trabalho com as áreas técnicas para revisar as manifestações não resolvidas, buscando identificar as causas-raiz e aprimorar as respostas para torná-las mais resolutivas.

Foco em Agendamento Cirúrgico: A alta proporção de manifestações sobre este tema, que aumentou de 6,1% para 10,2%, exige um diálogo aprofundado com a área responsável.

O objetivo é entender os gargalos e propor soluções, como a otimização de agendamentos ou a criação de um canal de comunicação específico.

Capacitação da Equipe de Atendimento: Realizar treinamentos focados na comunicação eficaz e na empatia para lidar com manifestações complexas, especialmente as reclamações.

Conclusões

O 2º trimestre de 2025 na Ouvidoria HRL foi marcado por um aumento no volume de manifestações (de 935 para 980) e uma significativa melhora na percepção de satisfação do usuário com o atendimento (de 62% para 79%) e com a resposta (de 72% para 77%), apesar da queda no índice de resolutividade (de 42% para 36%). Isso demonstra que o esforço na qualidade da comunicação está gerando resultados positivos. As principais áreas de atenção identificadas são a diminuição do índice de resolutividade, o aumento no prazo médio de resposta e a alta incidência de manifestações sobre "Agendamento Cirúrgico". As ações propostas visam mitigar esses pontos, focando na colaboração com as áreas técnicas e no aprimoramento contínuo dos processos e canais de comunicação.

Equipe de Ouvidoria do HRL

Erika Lima - Ouvidora

Maria Ionês - equipe de ouvidoria