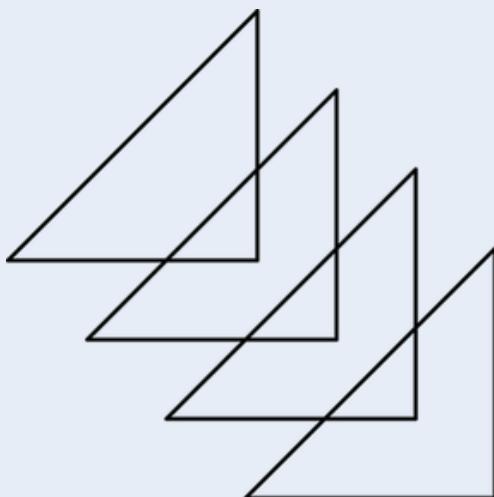


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 2º TRIMESTRE 2025

### HOSPITAL REGIONAL DE BRAZLÂNDIA



**SECRETARIA DE SAÚDE  
DO DISTRITO FEDERAL**

# Introdução

A Ouvidoria do Hospital Regional de Brazlândia é responsável por dar andamento às manifestações de ouvidoria relacionadas com 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 segundo relatório trimestral de ouvidoria apresenta os principais 5 assuntos no período compreendido entre 01/04/2025 a 30/06/2025 bem como os indicadores e metas estabelecidos pela Ouvidoria Geral e Unidade Setorial Ouvidoria.

### **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES**



**2º Trimestre 2025**

**172**

**2º Trimestre 2024**

**193**

# Status das Manifestações

STATUS	2º TRIMESTRE 2025		2º TRIMESTRE 2024	
	QUANT	%	QUANT	%
<b>RESPONDIDA</b>	153	89	165	85,5
<b>NÃO RESOLVIDA</b>	11	6,4	18	9,3
<b>RESOLVIDA</b>	5	2,9	8	4,1
<b>NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR</b>	2	1,2	1	0,6
<b>RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR</b>	1	0,6	1	0,6



# Tipologia das manifestações: Quantitativo e Percentual

## 2° TRIMESTRE 2025



## 2° TRIMESTRE 2024



# Formas de Entrada

FORMA DE ENTRADA	2º TRIMESTRE 2025		2º TRIMESTRE 2024	
	QUANT	%	QUANT	%
TELEFONE 162	85	49,4	110	57
INTERNET	79	45,9	77	40
PRESENCIAL	8	4,7	5	2,6
OUTROS	0	0	1	0,5



# Assuntos mais demandados

ASSUNTOS	2º Trimestre 2025	
	Quantidade	%
<b>1º atendimento em unidade básica de saúde</b>	40	25,3
<b>2º Atendimento em unidade hospitalar</b>	31	19,6
<b>3º Servidor Público</b>	23	14,6
<b>4º Agendamento de consultas</b>	22	13,9
<b>5º Atendimento Médico</b>	17	10,8

ASSUNTOS	2º Trimestre 2024	
	Quantidade	%
<b>1º atendimento em UBS</b>	54	30,3
<b>2º Atendimento em Unidade Hospitalar</b>	53	29,8
<b>3º Agendamento de Consultas</b>	17	9,6
<b>4º Servido Público</b>	15	8,4
<b>5º Atendimento Médico</b>	15	8,4

# Considerações da Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria Seccional do HRBZ observa que houve uma redução de 10,9 % no total de manifestações recebidas no segundo trimestre de 2025, quando comparado com o mesmo período do ano anterior (193 em 2024 vs. 172 em 2025). Um dos fatores que podem explicar tal redução é a reforma do Hospital Regional de Brazlândia. Em resumo, o hospital encontra-se em obras, o que reduziu a quantidade de leitos. Consequentemente, é possível que tenha ocorrido maior procura pela a Unidade de Pronto Atendimento de Brazlândia (UPA). Ao consultar o painel de ouvidorias, observa-se um aumento no número de manifestações na UPA: 60 manifestações no segundo trimestre de 2024 contra 85 no mesmo período de 2025, o que pode corroborar a teoria apresentada.

É importante ressaltar que houve uma redução no percentual de reclamações em relação ao total de manifestações, em comparação com o mesmo período do ano anterior. Em 2024, 74% das manifestações eram reclamações, enquanto em 2025 esse percentual caiu para 68%. Em relação aos elogios, também houve aumento proporcional: em 2024 os elogios representavam 24% do total de manifestações e, em 2025, o índice é de 29%.

Por fim, houve manifestações relacionadas ao agendamento de cirurgias. Após a autorização, os usuários relataram demora no agendamento, o que pode ser explicado tanto pela reforma no hospital quanto pela falta de cirurgiões e anestesistas.

# Pesquisa de satisfação

Indicador	2º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2024
Índice de Resolutividade	32% 19 manifestações	32% 28 manifestações
Índice de satisfação com serviço de ouvidoria	100 % 16 manifestações	50% 24 manifestações
Índice de recomendação	100 % 6 manifestações	88% 8 manifestações
Índice de satisfação com atendimento	100 % 4 manifestações	38% 8 manifestações
Satisfação sistema	100 % 6 manifestações	68% 8 manifestações
Satisfação com a resposta	100 % 6 manifestações	50% 8 manifestações

Tabela 4 (fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) ) Acesso em 14/08/2025

# CONCLUSÃO

Curiosamente, o assunto mais demandado refere-se ao atendimento nas unidades básicas de saúde, sendo um fator contributivo a presença de duas unidades em reforma, bem como a ausência de médicos na unidade básica de saúde 04 de Brazlândia e em mais duas Unidades situadas em região rural. No que se refere às reclamações sobre atendimento em unidade hospitalar, a inquietação dos manifestantes deve-se principalmente à pediatria do HRBZ, em razão de momentos de superlotação no pronto-socorro infantil do Hospital Regional de Brazlândia.

A queda de 17,5% no quantitativo de reclamações em 2025, quando comparado ao mesmo período de 2024. A reforma no Hospital Regional de Brazlândia (HRBZ) pode ter impactado esse número, uma vez que, com a redução do número de leitos, parte da população pode optar pela UPA e por outros hospitais da rede. Eventuais manifestações de elogio ou reclamações podem ser direcionadas a outra unidade. Ressalta-se que, no segundo trimestre de 2024, as reclamações representavam 74% do total de manifestações, enquanto, no mesmo período de 2025, esse índice atingiu 68,6% do total de manifestações.

Ressalta-se o bom percentual de elogios recebidos, pois enquanto no período a média de elogios da Secretaria de saúde foi de 12,3 % a do Hospital Regional de Brazlândia representou 29,1 % sobre o total de manifestações, superando inclusive o mesmo período do ano anterior. Além do aumento do percentual de elogios ocorreu redução das reclamações.

Apesar da manutenção do índice de resolutividade o ideal seria o seu aumento, tal percepção pode refletir uma insatisfação do usuário com o serviço público. A Ouvidoria analisa, com bons resultados, o aumento de elogios, além do fato de que cinco indicadores sofreram elevação: satisfação com o serviço de ouvidoria, índice de recomendação, satisfação com atendimento, satisfação com o sistema e satisfação com a resposta, todos com 100% de satisfação. Os principais desafios enfrentados por esta ouvidoria são o déficit de recursos humanos, pois atualmente há apenas um servidor lotado, sendo necessário, no mínimo, dois, e o ideal seria três servidores.