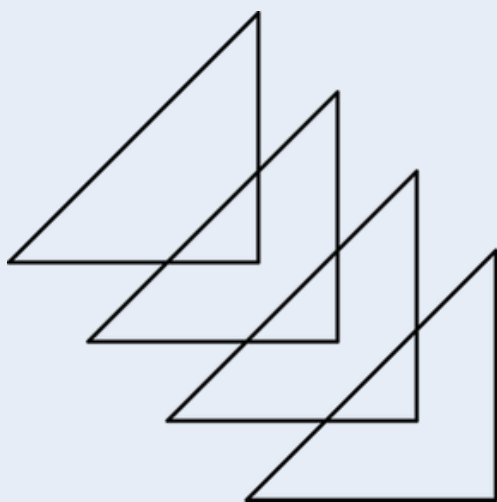


# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

## **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	%
RESPONDIDA	153	89	165	85,5
NÃO RESOLVIDA	11	6,4	18	9,3
RESOLVIDA	5	2,9	8	4,1
NÃO RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	2	1,2	1	0,6
RESOLVIDA APÓS RESPOSTA COMPLEMENTAR	1	0,6	1	0,6



# Tipologia das manifestações: Quantitativo e Percentual



# 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	%
1º atendimento em unidade básica de saúde	40	25,3
2º Atendimento em unidade hospitalar	31	19,6
3º Servidor Público	23	14,6
4º Agendamento de consultas	22	13,9
5º Atendimento Médico	17	10,8

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