IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL (HBDF)

Relatório
2º TRIMESTRE

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal.

NOVHB - Núcleo da Ouvidoria do Hospital de Base do Distrito Federal.

NUMHB - Núcleo de Manutenção e Infraestrutura.

PRICS - Programa de Redução de Infecção de Sítio Cirúrgico.

SECAR - Serviço de Cardiologia.

SSE04 - Serviço de Enfermagem do 4° andar.

SEMDE - Serviço de Medicina de Emergência.

SUS - Sistema Único de Saúde.

UPAS - Unidades de Pronto Atendimento.

SUMÁRIO

01.
Introdução.

02.
Visão Geral.

03.
Tipologias das Manifestações.

04.
Formas de Entrada.

05.
Assuntos mais Demandados.

06.
Indicadores.

07.
Ações da Ouvidoria.

08.
Conclusão.

09.
Agradecimentos - Ouvidoria.

INTRODUÇÃO

O Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF) é uma das principais unidades de saúde pública da região Centro-Oeste, sendo referência em atendimentos de média e alta complexidade. Oferece serviços de urgência e emergência, internações clínicas e cirúrgicas, atendimento ambulatorial especializado, terapia intensiva, além de atuar como centro de ensino, pesquisa e formação profissional na área da saúde.

A Ouvidoria do HBDF atua como um canal institucional de escuta, mediação e participação cidadã, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados. O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações recebidas no segundo semestre de 2025, funcionando como instrumento estratégico de gestão e controle social, incluindo:

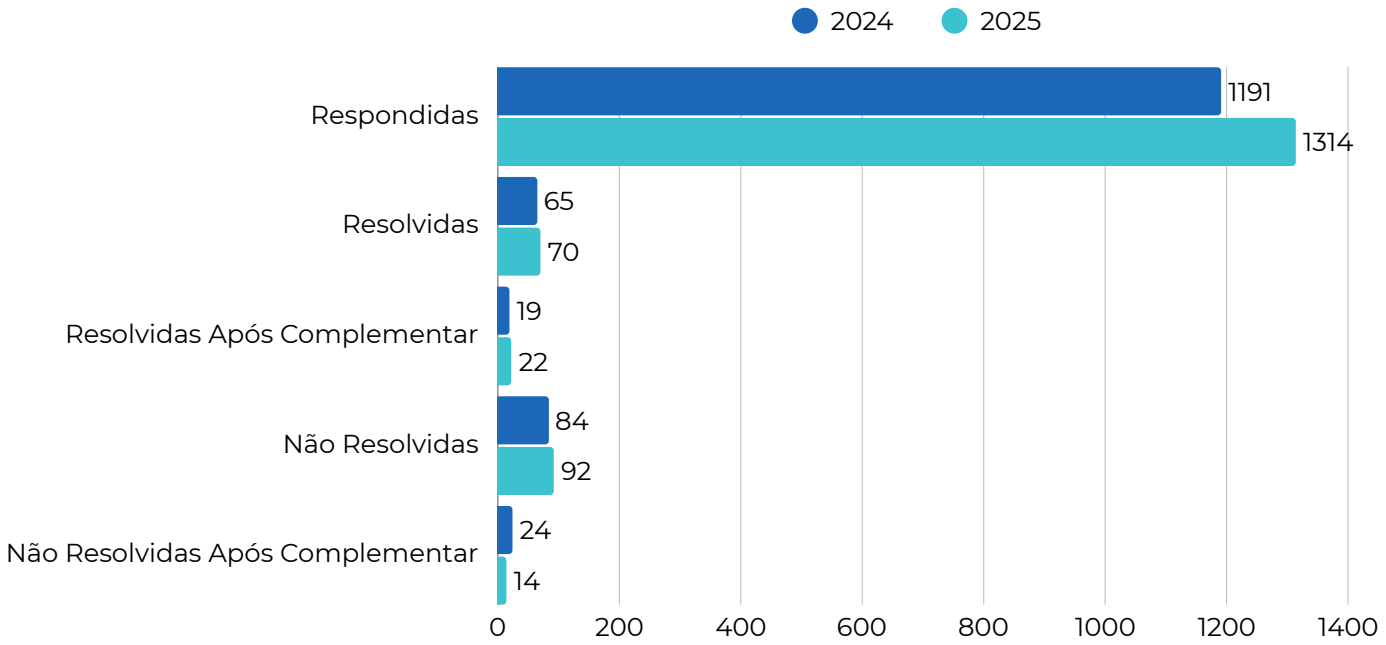
- Comparativo com o mesmo período de 2024;
- Demandas mais recorrentes;
- Volume total de manifestações;
- Índice de resolutividade das respostas encaminhadas; e
- Pesquisa de Satisfação.

Este relatório tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria previstos na Lei Distrital nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015.

Os dados foram coletados por meio dos canais de atendimento: plataforma Participa DF (www.participa.df.gov.br), telefone 162 e pelo atendimento presencial da Ouvidoria. Esses canais garantem ao cidadão um espaço de escuta qualificada e fortalecem o compromisso institucional com a transparência e a excelência no atendimento.

VISÃO GERAL

Os dados a seguir referem-se às manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria do Hospital de Base no segundo trimestre de 2025.
No período, foram contabilizadas 1.512 manifestações, com prazo médio de resposta de 10,5 dias e índice de resolutividade de 46%.
Para fins comparativos, no mesmo período do ano de 2024, foram registradas 1.383 manifestações, com prazo médio de resposta de 11,5 dias e resolutividade de 44%.



292 19,3% ANÔNIMAS

248 RECLAMAÇÕES

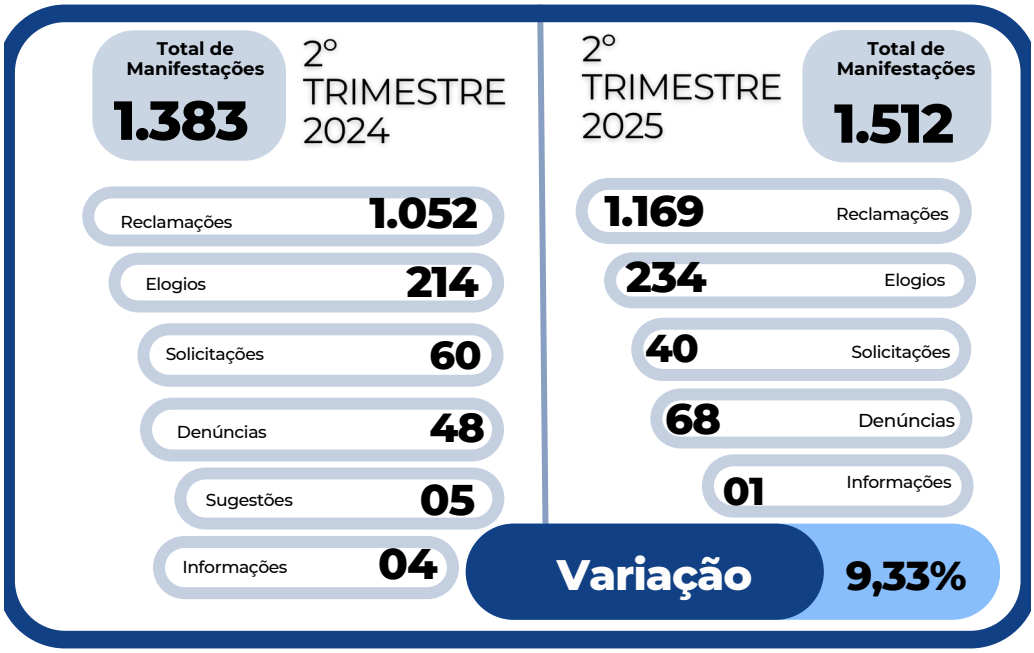
44 DENÚNCIAS

1.220 80,7% IDENTIFICADAS

Das 1.512 manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, 292 foram anônimas e 1.220 identificadas. Dessas manifestações anônimas 248 foram classificadas como reclamações e 44 como denúncias.

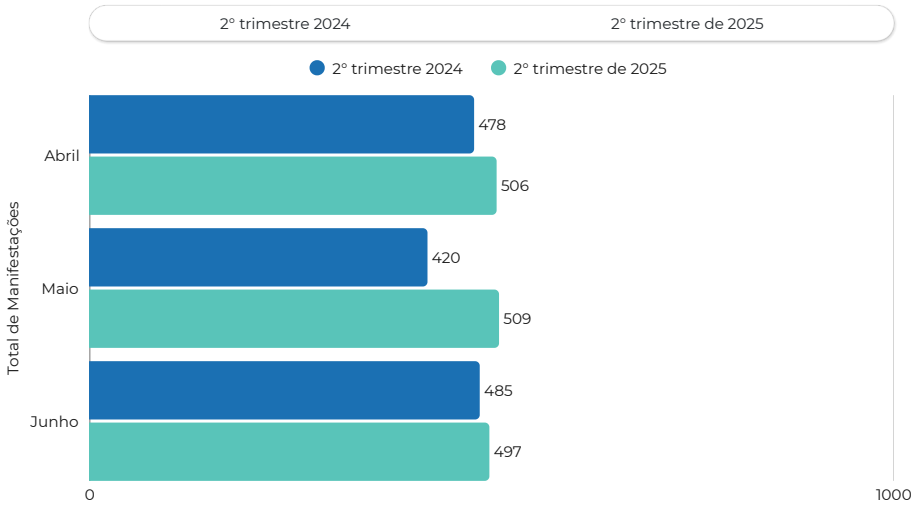
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/07/2025

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



No segundo trimestre de 2025, foram registradas 1.512 manifestações, em comparação com as 1.383 demandas no mesmo período de 2024, o que representa um acréscimo de 129 manifestações.
Esse aumento corresponde a uma variação de 9,33% em relação ao volume registrado no segundo trimestre de 2024.

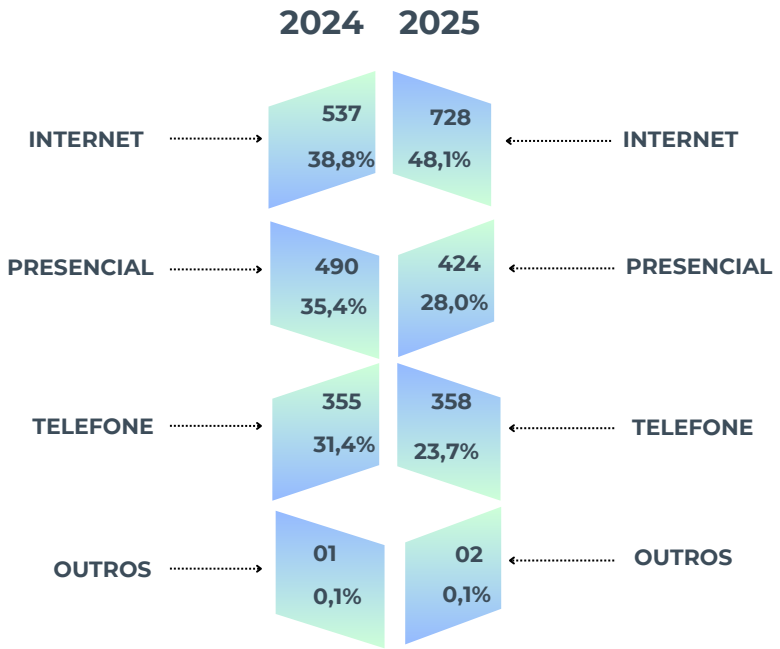
COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/07/2025

FORMAS DE ENTRADA

A utilização dos canais de Ouvidoria representam uma importante ferramenta de comunicação entre o cidadão e a instituição.



A forma de entrada mais utilizada é a Internet, onde as manifestações foram registradas por meio do site participa.df.gov.br com 77,3% dos registros, seguidos do atendimento presencial, com 28,0% e do atendimento telefônico (162), representando com 23,7% das manifestações. Outros canais como serviço de protocolo, mídias e Ouvidor SUS, tiveram apenas 02 registros, representando 0,1%.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/07/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

336	Atendimento em Unidade Hospitalar
140	Servidor Público
138	Agendamento de Cirurgias
129	Agendamento de Consultas
119	Atendimento Médico

No segundo trimestre de **2024**, foi possível identificar que os cinco assuntos mais demandados foram: Atendimento em Unidade Hospitalar, Servidor Público, Agendamento de Cirurgias, Agendamento de Consultas e Atendimento Médico.

Os respectivos quantitativos podem ser visualizados no gráfico ao lado.

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos mais demandados no segundo trimestre de **2025**. Das 1.512 manifestações registradas no período, o tema "Atendimento em Unidade Hospitalar" foi o mais recorrente, concentrando 23,80% do total de demandas.

Os cinco assuntos mais frequentemente registrados no segundo trimestre de 2025 correspondem, conjuntamente, a 62,36% do total de manifestações. São eles:

360	Atendimento em Unidade Hospitalar
178	Servidor Público
156	Atendimento Médico
132	Agendamento de Consultas
117	Agendamento de Cirurgias

1.Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 360.
Reclamações – 287
Elogios – 68
Solicitações - 03
Denúncias - 01
Informações - 01

2.Servidor Público - Total 178.
Elogios - 94
Reclamações - 67
Denúncias - 17

3.Atendimento Médico - Total 156.
Reclamações – 128
Elogios - 22
Solicitações - 03
Denúncias - 03

4.Agendamento de Consultas - Total 132.
Reclamações -120
Solicitações - 11
Elogios - 01

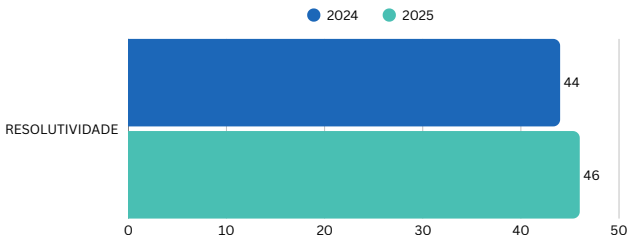
5.Agendamento de Cirurgias - Total 117.
Reclamações - 114
Solicitações - 03

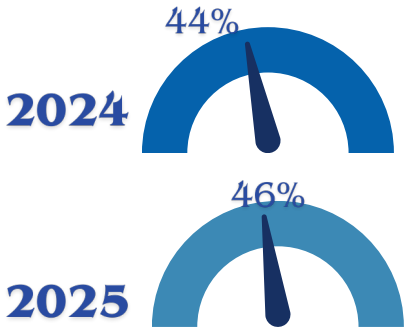
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 30/07/2025

INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

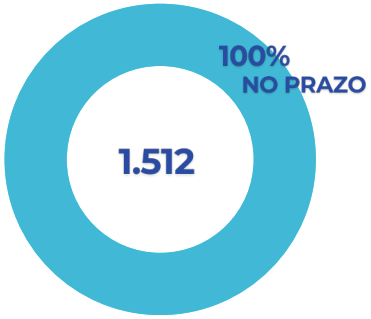
A média de resolutividade no segundo trimestre de 2025 foi de 46%, enquanto que no segundo trimestre de 2024 foi de 44%. Houve uma melhora na avaliação do cidadão, com uma média de 2,27% a mais que no segundo trimestre de 2024.





PRAZO DE RESPOSTA

No segundo trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 10,5 dias, demonstrando uma redução no tempo de resposta em relação ao segundo trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 11,5 dias.



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	10,5 DIAS

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 14/07/2025.

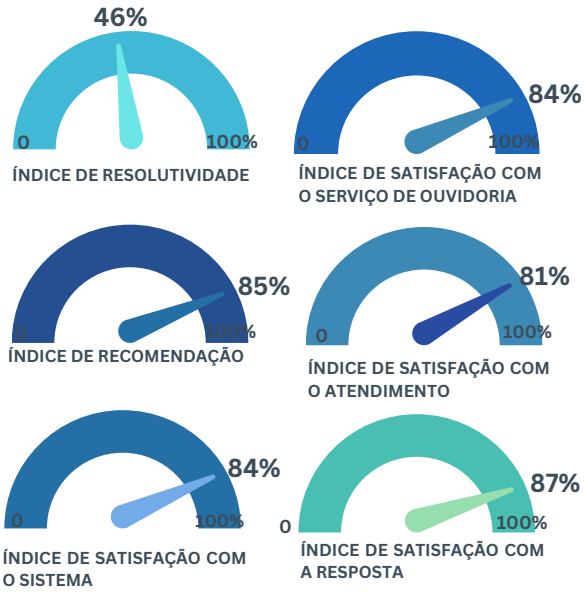
INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

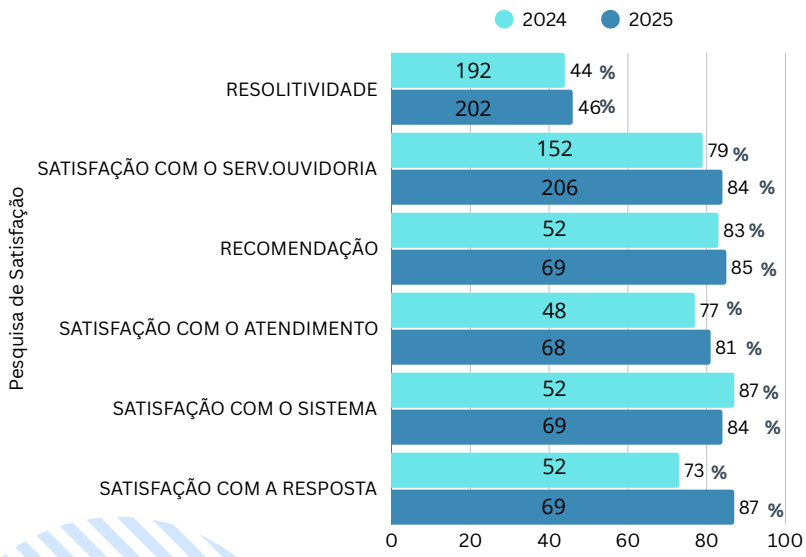
A pesquisa de satisfação reflete a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a clareza das informações, tempo de resposta e resolutividade do serviço.

Os resultados demonstram o grau de confiança da população na atuação da Ouvidoria como um canal legítimo de escuta e mediação.

Os dados da pesquisa servem de orientação para ações de aprimoramento, contribuindo para a consolidação de uma cultura de escuta qualificada e valorização da experiência do cidadão.



ÍNDICES



O gráfico ao lado apresenta o comparativo dos resultados da Pesquisa de Satisfação referentes ao segundo trimestre de 2025 em relação ao mesmo período de 2024, incluindo o quantitativo de avaliações realizadas em cada período. Observa-se uma melhora significativa em todos os indicadores avaliados, evidenciando avanços na percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 30/07/2025.

AÇÕES DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2025, foram realizados 04 Cafés com Ouvidoria, com o intuito de reforçar o compromisso da Ouvidoria e fortalecer a relação com as diversas áreas técnicas envolvidas nas demandas. Nesse segundo trimestre as áreas envolvidas foram:

- Serviço de Medicina de Emergência - SEMDE, realizado no dia 22/05/2025;
- Serviço de Cardiologia - SECAR, realizado no dia 28/05;
- Serviço de Enfermagem 4° andar - SSE04, realizado no dia 27/06; e
- Núcleo de Manutenção e Infraestrutura - NUMHB, realizado no dia 03/07/2025.

Além dos Cafés com Ouvidoria, o Núcleo participou dos seguintes ações e eventos:

- Pós atendimento;
- Reuniões gerenciais quinzenalmente;
- Apresentação dos relatórios com a Superintendência mensalmente;
- Abril pela Segurança do Paciente, que aconteceu entre os dia 14 e 16/04/2025, no Auditório do Hospital de Base;
- Lançamento do Programa de Redução de Infecção de Sítio Cirúrgico - PRISC, que ocorreu no dia 24/04/2025, na Portaria Central do Hospital de Base; e
- I Fórum de Experiência do Paciente, realizado no dia 29/04/2025, no Auditório do Memorial JK;

CONCLUSÃO

O segundo trimestre de 2025 apresentou avanços significativos na participação cidadã, evidenciados pela melhoria nos índices da Pesquisa de Satisfação. Esse resultado reflete o aumento da confiança da população nos serviços prestados pela Ouvidoria.

Além disso, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 10,5 dias para retorno ao cidadão, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a qualidade do atendimento prestado à sociedade.

Com esse foco, vêm sendo desenvolvidas diversas ações estratégicas, como o "Café com Ouvidoria", o "Pós-atendimento ao Cidadão", reuniões com a Coordenação de Transparência e Ouvidoria (CTOV), bem como encontros com os chefes de Núcleo das Ouvidorias do Hospital Regional de Santa Maria e das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs).

A Ouvidoria reafirma seu papel como canal de diálogo, transparência e transformação, atuando de forma ativa para aproximar o cidadão da gestão pública e contribuir para a construção de um SUS mais eficiente, humano e participativo.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

"Você nunca sabe quais resultados virão da sua ação. Mas se não fizer nada, não existirão resultados".

Mahatma Gandhi - Ativista Indiano.

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL - HBDF:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL - NOVHB:
RAYANE CAROLINE LACERDA

ASSESSORIA:
MARGARETE ARAÚJO
NARCIZO FILHO
FERNANDA ANDRADE
MILENA SOARES

EDIÇÃO:
CARYNE COSTA SANTANA

REVISÃO:
RAYANE CAROLINE DE ARAÚJO CAVALCANTE LACERDA
(COORDENADORA SUBSTITUTA)