



# **HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL (HBDF)**

**Relatório  
3º TRIMESTRE**

**2025**

# LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

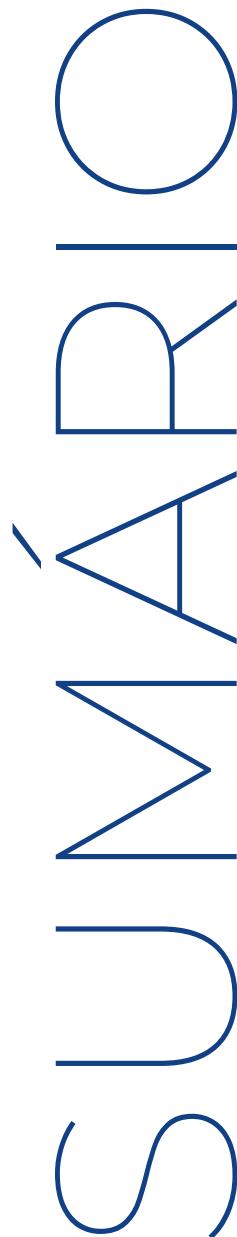
CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal.

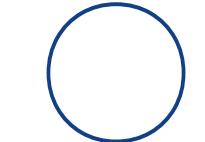
NOVHB - Núcleo da Ouvidoria do Hospital de Base do Distrito Federal.

PDL- Programa de Desenvolvimento de Lideranças.

SUS - Sistema Único de Saúde.



01. Introdução
02. Visão Geral
03. Tipologia das Manifestações  
Formas de Entrada
04. Assuntos mais Demandados  
Prazo de Resposta
05. Indicadores
06. Ações da Ouvidoria
07. Conclusão
08. Agradecimentos - Ouvidoria



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.



Este relatório visa 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.



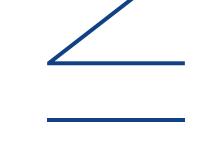
A Ouvidoria do HBDF atua como um canal institucional de escuta ativa, mediação e participação cidadã, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados. O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2025, funcionando como instrumento 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;
- Pesquisa de Satisfação; e
- Ações desenvolvidas pela Ouvidoria.



A Ouvidoria reforça o controle social e a participação do cidadão, permitindo que o usuário contribua diretamente com as políticas públicas e práticas do hospital em um ambiente mais democrático, garantindo transparência, ética e qualidade nos serviços prestados.

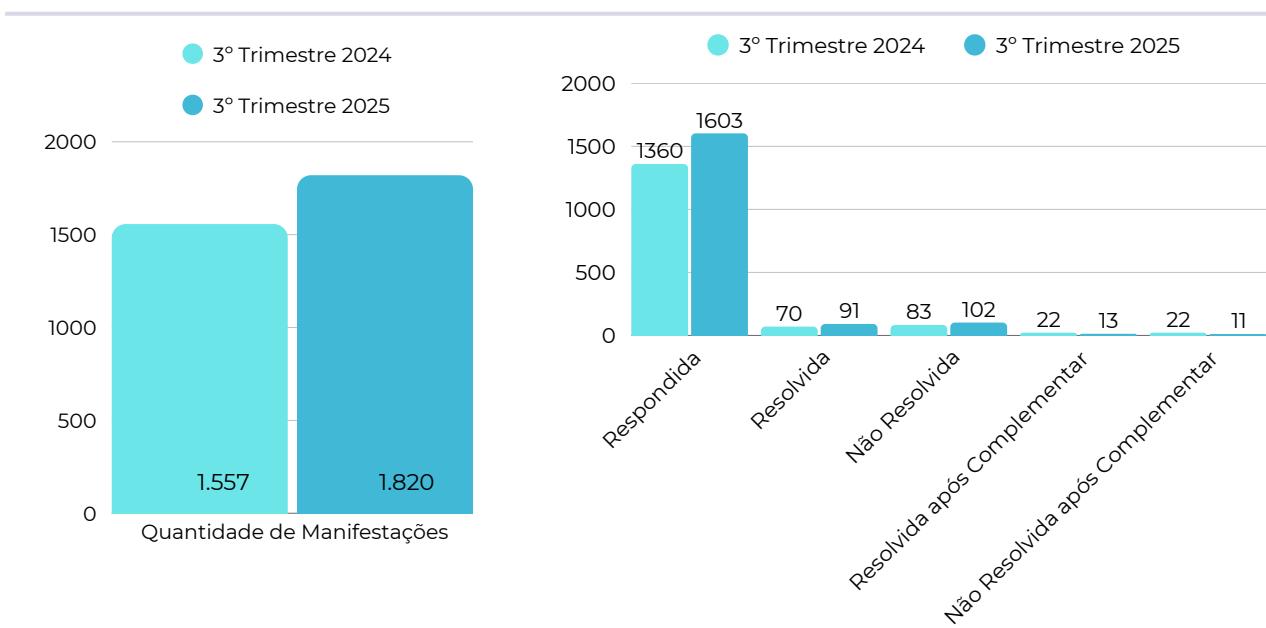


# VISÃO GERAL

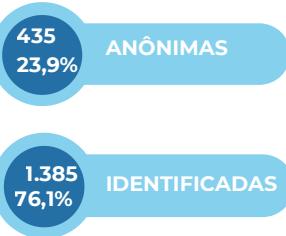
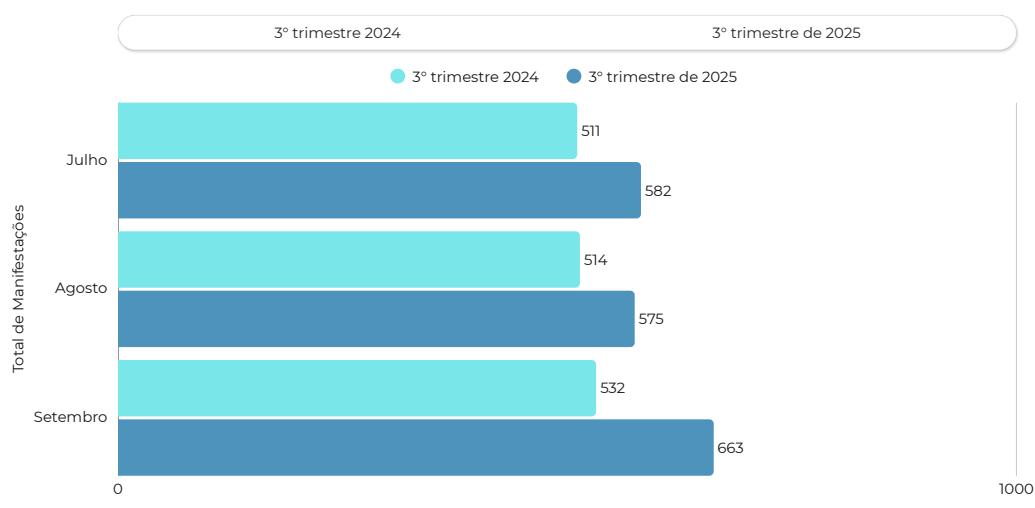
Os dados a seguir referem-se às manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria do Hospital de Base no terceiro trimestre de 2025.

No período, foram contabilizadas 1.820 manifestações, com prazo médio de resposta de 8,9 dias e índice de resolutividade de 48%.

Para fins comparativos, no mesmo período do ano de 2024, foram registradas 1.557 manifestações, com prazo médio de resposta de 10,9 dias e resolutividade de 47%.



## COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES



Das 1.820 manifestações registradas no terceiro trimestre de 2025, 435 foram anônimas e 1.385 identificadas. Das manifestações anônimas 374 foram classificadas como reclamações e 61 como denúncias.

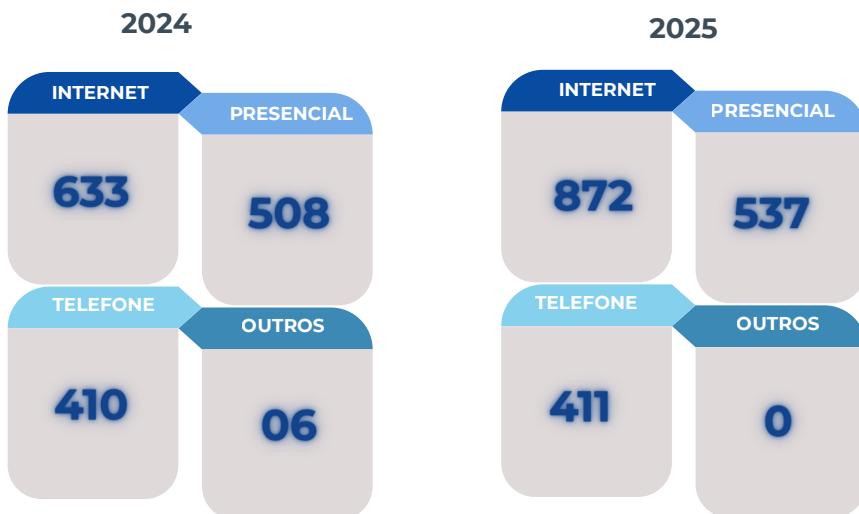
# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Em comparação com o mesmo período de 2024, houve aumento nas Reclamações (26,99%), Denúncias (30%) e Solicitações (65,63%), enquanto os Elogios apresentaram redução de 24,23%.

3º Trimestre 2024		3º Trimestre 2025	
1.119	Reclamações	1.421	Reclamações
326	Elogios	247	Elogios
70	Denúncias	91	Denúncias
32	Solicitações	53	Solicitações
6	Sugestões	5	Sugestões
4	Informações	3	Informações

## FORMAS DE ENTRADA



A forma de entrada mais utilizada no terceiro trimestre de 2025 foi a Internet, onde as manifestações foram registradas por meio do site [participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br) com 47,91% dos registros, seguidos do atendimento presencial, com 29,51% e do atendimento telefônico (162), representando com 22,58% das manifestações. Outros canais como serviço de protocolo, mídias e Ouvidor SUS não tiveram registros.

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos mais demandados no terceiro trimestre de **2025**. Das 1.820 manifestações registradas no período, o tema "Atendimento em Unidade Hospitalar" foi o mais recorrente, concentrando 28,24% do total de manifestações.

Os cinco assuntos mais recorrentes no terceiro trimestre de 2025 corresponderam a 64,45% do total de manifestações.

## 2024

<b>384</b>	Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
<b>205</b>	Servidor Público
<b>139</b>	Agendamento de Consultas
<b>132</b>	Agendamento de Cirurgias
<b>106</b>	Atendimento Médico

## 2025

<b>514</b>	Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)
<b>239</b>	Servidor Público
<b>146</b>	Agendamento de Consultas
<b>144</b>	Atendimento Médico
<b>130</b>	Agendamento de Cirurgias

Os dados mostram um aumento significativo nas manifestações relacionadas ao "Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)", que passaram de 384 para 514 registros. Esse crescimento reflete tanto o maior uso dos serviços pela população quanto o fortalecimento da confiança na Ouvidoria como canal efetivo para resolver os problemas apresentados.

## PRAZO DE RESPOSTA

No terceiro trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 8,9 dias, demonstrando uma redução no tempo de resposta em relação ao terceiro trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 10,9 dias.

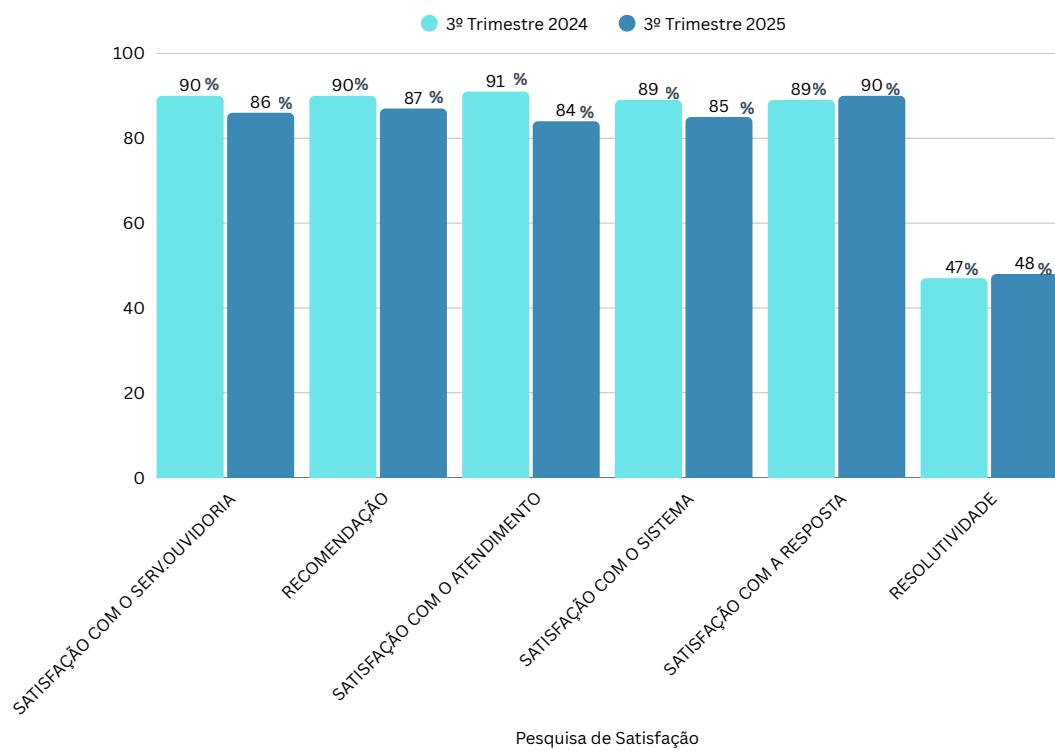


# INDICADORES

## 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 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.



O gráfico ao lado apresenta o comparativo dos resultados da Pesquisa de Satisfação referentes ao terceiro trimestre de 2025 em relação ao mesmo período de 2024, incluindo o quantitativo de avaliações realizadas em cada período. Observa-se uma redução em alguns indicadores avaliados e uma pequena melhora na resolutividade, bem como um aumento no número de cidadãos que avaliaram os serviços da Ouvidoria, indicando maior conscientização e confiança nos serviços prestados pela Ouvidoria.

# AÇÕES DA OUVIDORIA

No terceiro trimestre de 2025, foram realizados 02 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 terceiro trimestre as áreas envolvidas foram:

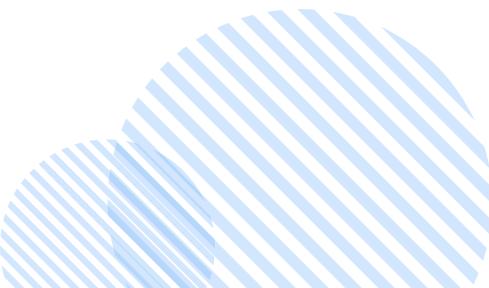
- Serviço de Oftalmologia; e
- Serviço de Proctologia;

A Ouvidoria do Hospital de Base também desenvolve ações com foco na melhoria dos serviços prestados. Dentre eles estão:

- Pós Atendimento ao cidadão;
- Reunião Gerência uma vez ao mês;
- Reunião Operacional todas as terças feiras;
- Reunião de Alinhamento com a Coordenação de Transparência e Ouvidoria semanalmente;
- Cobrança das manifestações em atrasos;
- Realização de chamadas telefônicas aos usuários com foco na Pesquisa de Satisfação;
- Envio de relatórios analíticos à Superintendência;
- Reuniões regulares com a equipe de Enfermagem realizada todas as segundas e quintas-feiras, com o objetivo de discutir questões relacionadas com a segurança do paciente.

O Núcleo participou dos seguintes eventos:

- Aniversário Hospital de Base; e
- Programa de Desenvolvimento de Lideranças - PDL, com foco na capacitação de gestores e líderes e no aprimoramento de suas habilidades e competências de gestão para melhorar o atendimento prestado ao cidadão.



# CONCLUSÃO

Os dados apresentados mostram a atuação da Ouvidoria como um espaço de escuta qualificada e de aprimoramento da gestão pública em saúde. No terceiro trimestre de 2025, houve um aumento de 16,89% em relação ao mesmo período de 2024.

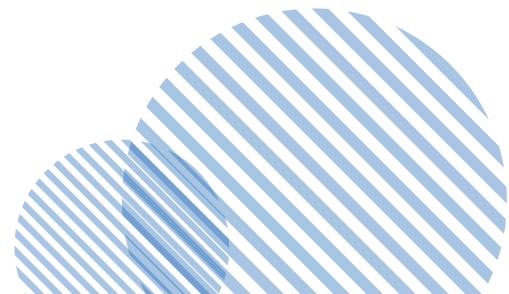
Esse resultado demonstra o crescimento da confiança da população nos serviços prestados pela Ouvidoria.

Quanto às tipologias, as reclamações continuam sendo o principal tipo de registro, seguidas pelos elogios e denúncias. As solicitações, sugestões e pedidos de informação também vêm ganhando destaque, mesmo que ainda representem um número menor de manifestações. Esse aumento na diversidade das tipologias reforça o papel da Ouvidoria como canal de diálogo, orientação e interlocução com o cidadão.

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a qualidade e a agilidade no atendimento.

Com esse foco, vêm sendo desenvolvidas ações estratégicas como o “Café com Ouvidoria”, o “Pós-atendimento ao Cidadão” e as reuniões integradas com a Coordenação de Transparência e Ouvidoria (CTOV), voltadas ao fortalecimento da escuta ativa e da melhoria contínua dos serviços.

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

*“O que pode ser medido, pode ser melhorado”.*

*Peter Drucker - Escritor.*

**COORDENADORA 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:**  
NATHÁLIA CASTRO DE PINA