

Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF)

**Relatório
1º 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.

SUS - Sistema Único de Saúde.

CACON - Centro de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia.



RELATÓRIO OUVIDORIA SUMÁRIO

01.
Introdução.
02.
Apresentação.
03.
Visão Geral.
04.
Tipologia das Manifestações.
05.
Formas de Entrada.
06.
Assuntos mais Demandados.
07.
Desdobramento dos Assuntos mais Demandados 2024.
08.
Indicadores.
09.
Avaliação da Equipe de Ouvidoria.
10.
Conclusão.
11.
Agradecimentos - Ouvidoria.

O Hospital de Base presta assistência integral e humanizada em saúde de alta complexidade, além de atuar na formação de profissionais e na produção de conhecimento. É referência no Sistema Único de Saúde (SUS). Conta com 688 leitos distribuídos entre os seguintes setores:

- Pronto-Socorro: 115, sendo 11 em Psiquiatria.
- Internação: 487, incluindo 24 de Psiquiatria.
- UTI: 86 (Geral, Coronariana, Trauma, Cirúrgica, Pediátrica e Neurocirúrgica)

O
H
B
P
R
S
O
C
O
R
R
O

O HB é referência no atendimento de politraumas, emergências cardiovasculares, neurocirurgia, cirurgia cardiovascular, oncologia (CACON II), transplantes e psiquiatria.

O Pronto-Socorro atende casos de Ortopedia e Traumatologia, Oftalmologia e pacientes referenciados em Cardiologia, Neurologia e Neurocirurgia, Otorrinolaringologia, Endoscopia, Hematologia, Psiquiatria, Oncologia e Cirurgias Bucomaxilofacial, Cardíaca, Cardiovascular, Geral, Vascular/Angiologia e Cirurgia médica.

O atendimento Multidisciplinar, conta com equipes integradas de enfermagem, farmácia clínica, nutrição, psicologia, fisioterapia, serviço social e terapia ocupacional, atuando de forma conjunta no cuidado aos pacientes.

O Hospital de Base presta atendimento hospitalar nas especialidades de: Bucomaxilofacial, Cardiologia, clínica Médica, Cuidados Oncológicos Continuados, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia Oncológica, Hematologia, Hemodinâmica, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Proctologia, Psiquiatria, Reumatologia, Terapia Intensiva, Urologia, Cirurgias Cardíaca, Cabeça e Pescoço, Trauma, Geral, Oncológica, Torácica e Vascular.

O ambulatório dispõe de 109 consultórios e 42 salas de procedimentos em diversas especialidades, tais como:

- Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, nas especialidades de: Anatomia Patológica e Citopatologia, Diagnóstico por Imagem, Endoscopia, Hemodinâmica, Medicina Nuclear, Métodos Gráficos e Eletrofisiologia, Patologia Clínica, Laboratório Clínico, Quimioterapia e Radioterapia, Serviço de Pneumologia e Distúrbios do sono.
- Médicas: Acupuntura, Alergia e Imunologia, Anestesiologia e Medicina Perioperatória, Broncoesofagologia, Cardiologia, Coloproctologia, Cuidados Paliativos, Endocrinologia e Metabologia, Endoscopia digestiva e respiratória, Gastroenterologia, Ginecologia Oncológica, Hematologia e Hemoterapia, Hepatologia, Infectologia, Mastologia, Medicina física, de reabilitação, intensiva e nuclear, Nefrologia (transplante renal e hemodiálise), Neurocirurgia, Oftalmologia, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Patologia Clínica/Medicina laboratorial, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia e Cirurgias Cardíaca, Cardiovascular, Cabeça e Pescoço, Trauma, Geral, Oncológica e Vascular.
- Não médicas: Enfermagem, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, ortodontia, psicologia, serviço social, radioterapia e terapia ocupacional.

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional de diálogo entre a população e a Instituição. Seu principal objetivo é fortalecer a participação social promovendo a escuta qualificada das demandas dos cidadãos e atuando como ponte entre a comunidade e as áreas técnicas da unidade.

Por meio das análises das manifestações recebidas — que incluem reclamações, elogios, denúncias, sugestões, solicitações e informação — a Ouvidoria busca identificar falhas, propor melhorias e contribuir para a transparência e a eficiência da gestão pública.

Os dados foram coletados por meio dos canais de acesso de atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site: **www.participa.df.gov.br**.

Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017 - CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei Distrital nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015.

O relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pelo Hospital de Base do Distrito Federal - HBDF no **primeiro trimestre de 2025**, incluindo:

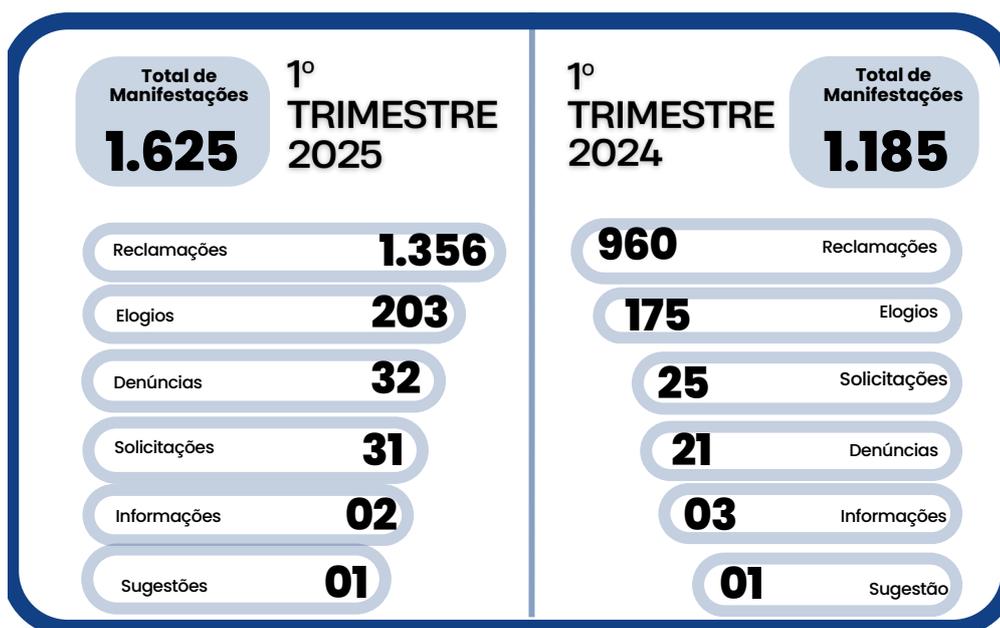
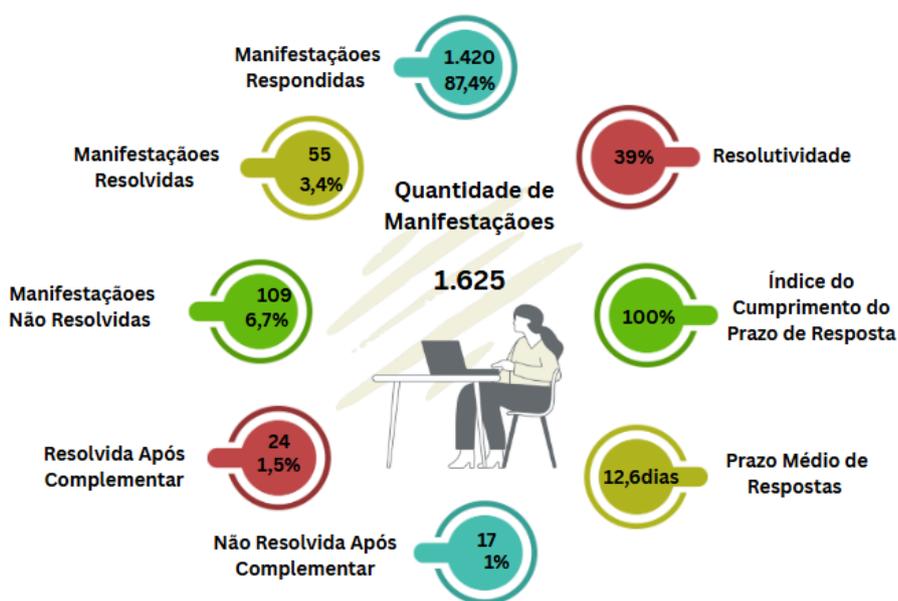
- Comparativo com o mesmo período de 2024;
- Demandas mais recorrentes;
- Volume total de manifestações;
- Índice de resolutividade das respostas encaminhadas.

VISÃO GERAL

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 1.625 manifestações, em comparação com as 1.185 demandas no mesmo período de 2024, o que representa um acréscimo de 440 manifestações.

Esse aumento corresponde a uma variação de 37,13% em relação ao volume registrado no primeiro trimestre de 2024.

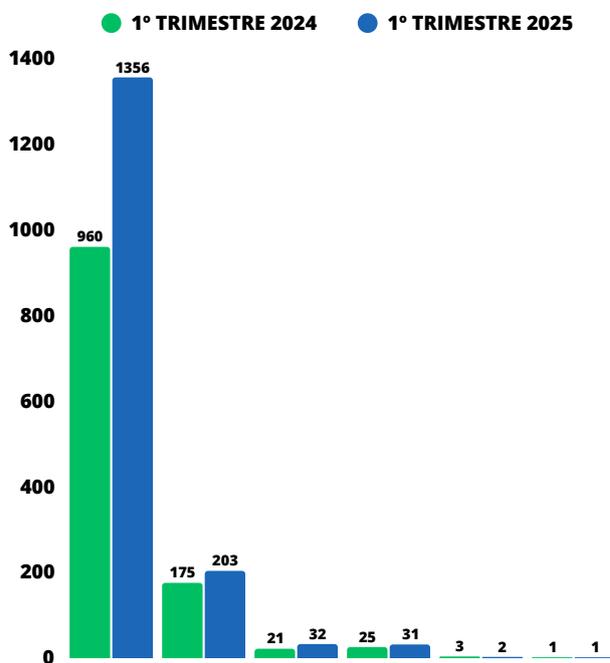
O prazo médio de resposta ao cidadão foi de 12,6 dias com resolutividade de 39%. Destaca-se que a resolutividade depende da avaliação da resposta recebida, tratando da percepção do cidadão em relação ao conteúdo da resposta.



Variação **37,13%**

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

HBDF	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024		VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual	Quantidade Manifestações
RECLAMAÇÃO	1.356	83,4%	960	81%	396
ELOGIO	203	12,5%	175	14,8%	28
DENÚNCIA	32	2,0%	21	2,1%	11
SOLICITAÇÃO	31	1,9%	25	1,8%	06
INFORMAÇÃO	02	0,1%	03	0,3%	-1
SUGESTÃO	01	0,1%	01	0,1%	0
TOTAL	1.625	-	1.185	-	440



Ao comparar o primeiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento nos registros quando comparados ao mesmo período de 2024.

Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior conscientização e participação da sociedade, que tem recorrido com mais frequência à Ouvidoria como canal legítimo para buscar esclarecimentos, exercer o controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.



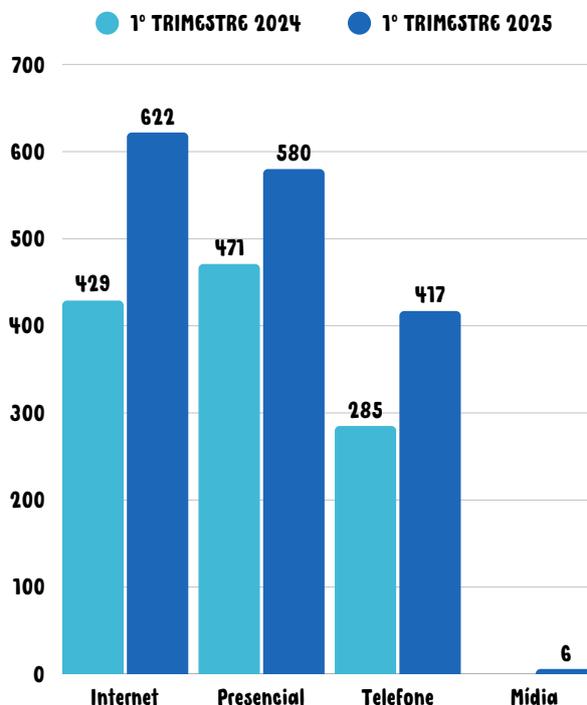
FORMAS DE ENTRADA

Na análise comparativa do primeiro trimestre 2025, observou-se uma mudança de hábito, onde percebeu-se uma maior utilização da internet, com 38,3% dos registros.

O canal presencial representou 35,7%, no qual era o canal mais utilizado em 2024.

O atendimento telefônico apresentou 25,7% e mídias correspondendo a 0,4%.

Já no mesmo período de 2024, a internet obteve 38%, o presencial 35% e canal 162 foi de 27%.



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de manifestações recebidas pelo HBDF e a situação das demandas registradas.

Observa-se que não houve manifestações respondidas fora do prazo. No entanto, a quantidade de manifestações avaliadas ainda é baixa.

O prazo médio aumentou de 11,2 para 12,6 dias, representando um acréscimo de 1,4 dias.

A Ouvidoria atua continuamente incentivando os manifestantes a avaliarem as respostas recebidas e, conseqüentemente, os serviços prestados.

HBDF	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas+ Resolvidas Após Complementar	Não resolvidas + Não Resolvidas Após Complementar	Respondidas Dentro do Prazo	Prazo Médio de Respostas em Dias	Resolutividade
2025	1.625	1.420	79	126	100%	12,6	39%
2024	1.185	1.018	69	98	99,7%	11,2	41%
Varição	440	402	10	28	0,3%	12,5%	-4,87%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Das 1.625 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais), representando 28,5% do total. Ressalta-se que essa categoria é bastante genérica, abrangendo diversas situações, o que dificulta a identificação imediata dos pontos que necessitam de atenção específica.

Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes em 2025, correspondem a 64,73% das manifestações registradas. São eles:



1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais regionais) - Total 335.

Reclamação - 326
 Elogio - 69
 Solicitação - 04
 Denúncias - 01
 Sugestões - 01
 Informações - 01

2. Resultado de Exames - Total 192.

Reclamação - 185
 Solicitação - 07

3. Agendamento de Cirurgias - Total 169.

Reclamação - 167
 Solicitação - 02

4. Servidor Público - Total 146.

Elogio - 80
 Reclamação - 59
 Denúncia - 07

5. Agendamento de Consultas - Total 143.

Reclamação - 133
 Solicitação - 09
 Informação - 01

DESDOBRAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O detalhamento dos assuntos mais demandados apresenta os quantitativos do primeiro trimestre de 2025, incluindo o número de manifestações respondidas, resolvidas e não resolvidas.

Os cinco assuntos mais recorrentes totalizaram 1.052 manifestações, o que corresponde a 64,73% do volume registrado no período. Deste total, 914 (novecentas e quatorze) foram respondidas, 52 (cinquenta e duas) foram avaliadas como resolvidas e 86 (oitenta e seis) como não resolvidas.

Status das Manifestações	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas + Resolvidas Após Complementares	Não Resolvidas + Não Resolvidas Após Complementares
1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	402	372	10	20
2) Resultado de Exames	192	143	19	30
3) Agendamento de Cirurgias	169	148	11	10
4) Servidor Público	146	136	02	08
5) Agendamento de Consultas	143	115	10	18
TOTAL	1.052	914	52	86

O assunto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) foi o mais recorrente, indicando que a experiência dos cidadãos nas unidades de saúde requer atenção redobrada. Uma análise criteriosa dessas manifestações pode auxiliar na identificação de gargalos e na implementação de melhorias estruturais e operacionais.

Em Resultados de Exames, a principal queixa refere-se à demora na entrega dos resultados de biópsias. A gestão do HBDF vem implementando planos de ação para agilizar essa entrega, com estratégias contínuas para reduzir o tempo de espera.

O tema Agendamento de Cirurgias, terceiro mais citado, evidencia a necessidade de aperfeiçoar o fluxo de marcação, considerando que se trata de procedimentos regulados, eletivos e emergenciais.

As manifestações sobre Servidor Público abordam tanto questões relacionadas ao desempenho quanto à satisfação com o serviço prestado. Destaca-se, ainda, o elevado número de elogios, que contribuem para a valorização e motivação dos profissionais.

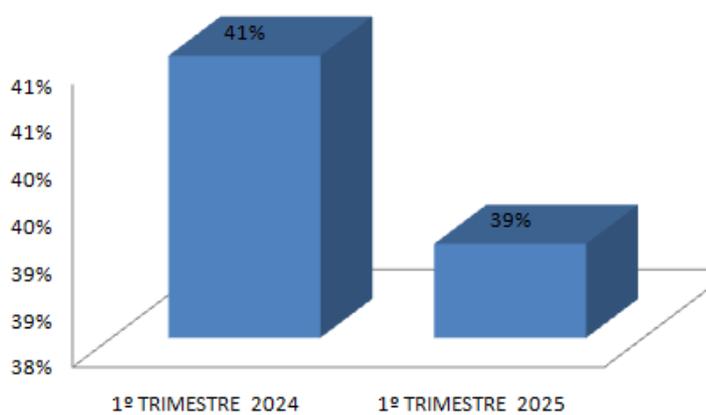
Por fim, o tema Agendamento de Consultas ressalta a necessidade de facilitar o acesso dos cidadãos, especialmente para consultas reguladas, reforçando a importância de tornar o processo mais ágil e eficiente.

INDICADORES



RESOLUTIVIDADE

	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024		VARIÇÃO	
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade
HB	1.625	39%	1.185	41%	440	Média -4,87%



A média de resolutividade no primeiro trimestre de 2025 foi de 39%, enquanto que no primeiro trimestre de 2024 foi de 41%.

Houve uma redução no índice de avaliação do cidadão, com uma média de 4,87% em relação ao primeiro trimestre de 2024.

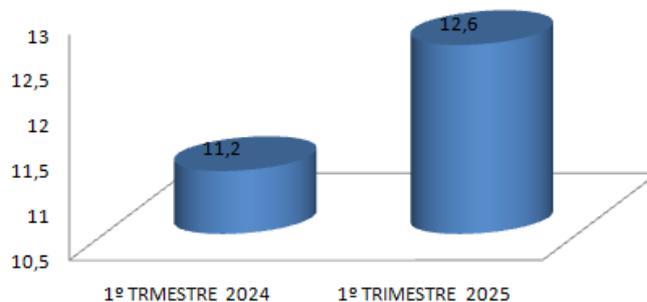
PRAZO DE RESPOSTA

HB	1º TRIMESTRE 2025			1º TRIMESTRE 2024			VARIÇÃO		
	Manifestações vencidas	Respondidas Fora do Prazo	Prazo Médio de Resposta (dias)	Manifestações vencidas	Respondidas Fora do Prazo	Prazo Médio de Resposta (Dias)	Manifestações vencidas	Quantidade Manifestações Respondidas Fora do Prazo.	Prazo médio de resposta
Total	0	0	12,6 dias	0	03	11,2 dias	0	-3	12,5%

O Prazo médio de resposta aumentou em 1,4 dias, o que representa 12,5% em relação ao primeiro trimestre de 2024.

Ressaltamos que a equipe se manteve com o mesmo quantitativo de pessoas para um aumento de 37,13% na quantidade total de registros, se comparada com o mesmo período de 2024.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)





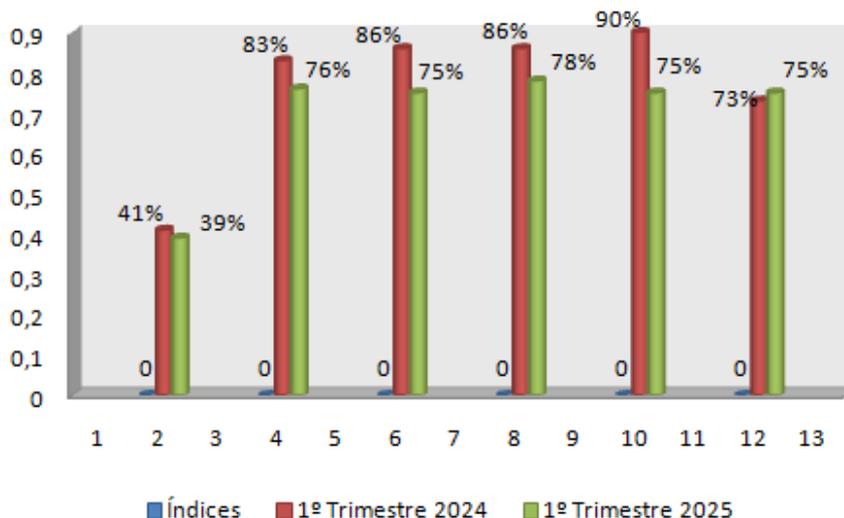
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A análise dos dados revela uma tendência de queda na maioria dos índices de satisfação e resolutividade. Ressalta-se que esses índices refletem a percepção do cidadão diante das respostas recebidas.

A maior variação negativa foi observada no índice de satisfação com o sistema, que apresentou uma redução de 16,67%, o que pode indicar problemas significativos na interface ou na funcionalidade do sistema utilizado pela ouvidoria.

Índices	1º Trimestre 2025	1º Trimestre 2024	Varição
RESOLUTIVIDADE	39%	41%	-4,87%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	83%	-8,43%
RECOMENDAÇÃO	75%	86%	-12,79%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	78%	86%	-9,30%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	75%	90%	-16,67%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	75%	73%	2,73%

A única variação positiva refere-se ao índice de satisfação com a resposta, demonstrando que, apesar das dificuldades apontadas, a qualidade das respostas fornecidas pela Ouvidoria apresentou melhora em relação ao mesmo período de 2024.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

De forma geral, observou-se que, no primeiro trimestre de 2025 uma queda de 4,87% na resolutividade em comparação ao mesmo período de 2024, além de um aumento de 1,4 dias no prazo médio de resposta. Percebemos ainda que a maior parte dos registros foi realizada pela internet, correspondendo a 38,7% seguido do atendimento presencial com 35,7%.

Ressalta - se que, apesar de resultados inferiores ao do ano anterior, o número de colaboradores foi mantido, mesmo diante de um aumento expressivo de 37,13% no total de manifestações registradas.

O acompanhamento dos relatos mais frequentes recebidos pela Ouvidoria HB é fundamental para compreender as necessidades e expectativas dos usuários e, assim, aprimorar os serviços oferecidos.

Durante o período analisado, os principais temas abordados foram: atendimento em unidades hospitalares (Hospitais Regionais), resultados de exames, agendamento de cirurgias, questões relacionadas aos servidores públicos e agendamento de consultas.

A análise e resposta às manifestações representam oportunidades valiosas para reforçar a confiança dos cidadãos no sistema de saúde. A Ouvidoria desempenha papel essencial como ponte entre a população e a gestão, contribuindo para que problemas identificados sejam transformados em soluções práticas e efetivas.

Destaca-se o aumento no número de registros demonstrando que o cidadão está cada vez mais consciente do seu papel e mais participativo, cobrando por meio da Ouvidoria resolução para os problemas encontrados, fortalecendo assim, o seu potencial como aliada na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

CONCLUSÃO

Apesar do aumento nas demandas, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, reforçando o compromisso da Ouvidoria com agilidade e responsabilidade no atendimento ao cidadão. No entanto, os dados indicam a necessidade de melhorias no índice de resolutividade e na ampliação da participação dos usuários na avaliação das respostas recebidas.

Com esse foco, o Núcleo da Ouvidoria do Hospital de Base tem sido mais ativo em reuniões com a gestão, destacando a importância do registro consciente e qualificado junto aos novos colaboradores e investindo na qualidade do atendimento presencial.

Acreditamos que o aperfeiçoamento da escuta promove melhorias contínuas e garante que a voz do cidadão seja valorizada e considerada na tomada de decisões.

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

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

...“Os bons serviços públicos são grandes conquistas sociais e uma demonstração convincente de que uma sociedade de fato evoluiu”...

Ricardo Fischer - pensador.

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

**EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL
DE BASE - NOVHB:**

**CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL
DE BASE DO DISTRITO FEDERAL - HBDF:**
MARGARETE ARAÚJO

ASSESSORIA:
NARCISO FILHO
FERNANDA ANDRADE
MILENA ARAÚJO

EDIÇÃO:
CARYNE COSTA SANTANA

REVISÃO:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA