

# Hospital de Base

## Relatório 1º Trimestre

# 2024



# Relatório do 1º Trimestre de 2024

# RELATÓRIO SUMÁRIO

- 01.**  
Introdução
- 02.**  
Apresentação
- 03.**  
Organograma
- 04.**  
Visão Geral
- 05.**  
Formas de Entrada
- 07.**  
Assuntos mais Demandados
- 08.**  
Desdobramentos das Manifestações
- 11.**  
Indicadores
- 14.**  
Avaliação da Equipe de Ouvidoria
- 15.**  
Conclusão
- 16.**  
Equipe

# PRODUÇÃO



O Hospital de Base (HB) tem atendimento 24 horas, todos os dias da semana. Com a missão de prestar assistência integral e humanizada em serviços de saúde de alta complexidade aliada à produção de conhecimento. Com 54 mil m<sup>2</sup> de área construída e mais de 4 mil colaboradores, é o hospital de referência para atendimento terciário na região.

O HB é referência na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) para atendimento em politraumas, emergências cardiovasculares, neurocirurgia, cirurgia cardiovascular, atendimento oncohematológico (CACON II) e transplantes. Atualmente, o Hospital de Base tem 688 leitos, divididos entre os setores: Pronto-Socorro, Internação e Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

Possui também Assistência Multidisciplinar, Assistência Hospitalar, Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico e Psiquiatria. No Ambulatório atualmente, há 109 consultórios e 42 salas de procedimentos, com uma média de 24,5 mil consultas por mês e de 2,6 mil exames por mês.

Juntamente e esta estrutura a Ouvidoria apresenta seu atendimento presencial no Hospital de Base, localizada na Portaria Central com funcionamento das 09:00 as 12:00 e das 14:00 às 17:00 de segunda a sexta feira. Além desse atendimento o cidadão poderá realizar seus registros e acompanhamentos via internet no site: <https://www.participa.df.gov.br/> e pela Central de atendimento do Governo do Distrito Federal no telefone 162.

Este documento expõe de maneira transparente os êxitos obtidos pela equipe de Ouvidoria do Hospital de Base, enfatizando a eficiência operacional e indicando os principais desafios e avanços conquistados no primeiro trimestre de 2024. Ele realça a nossa jornada contínua de aprimoramento e compromisso com a excelência.

# APRESENTAÇÃO

## A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional que visa promover a interação entre a sociedade e o governo.

Sua finalidade é descobrir resoluções para as dificuldades identificadas pelo cidadão em parceria com os setores técnicos, assegurando a envolvimento de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.



## Relatório referente o período de 1º de janeiro a 31 de março de 2024

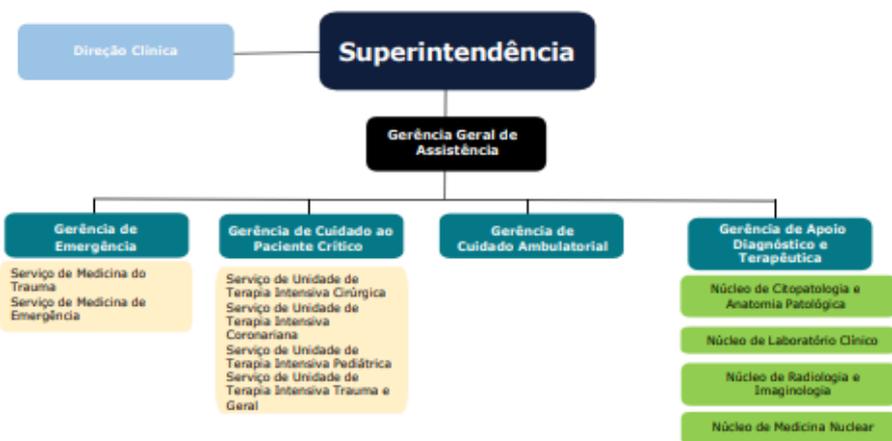
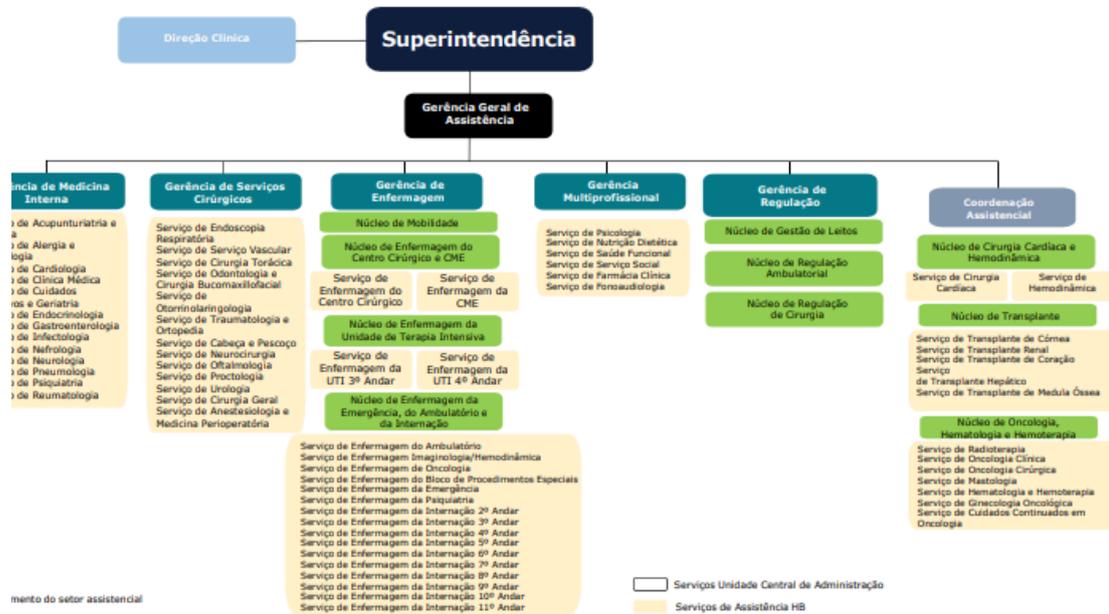
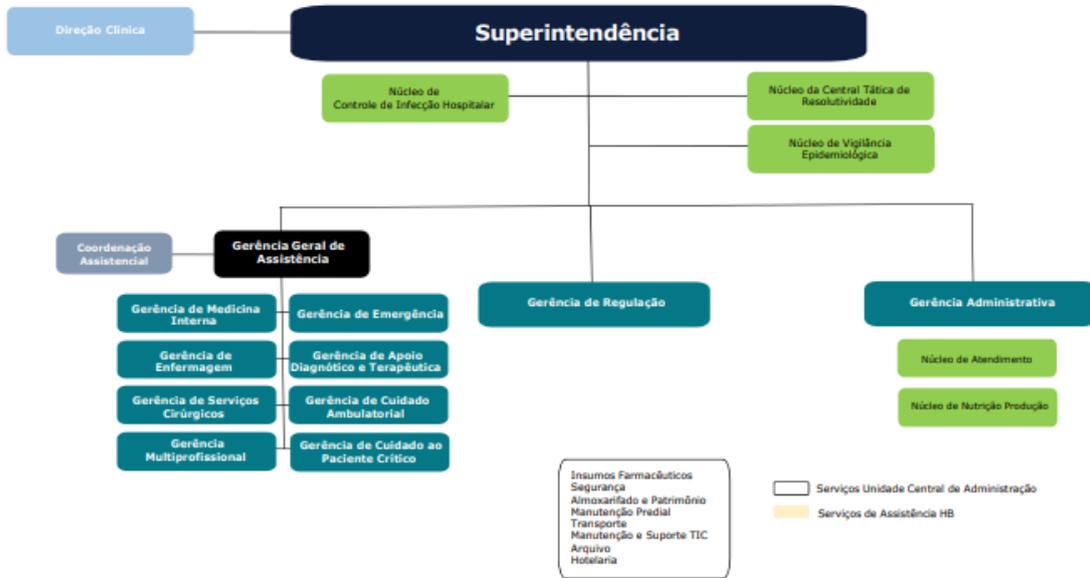
Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n° 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012 e Decreto n° 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital de Base de **1º de janeiro a 31 de março de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.



# ORGANOGRAMA HB

## HOSPITAL DE BASE

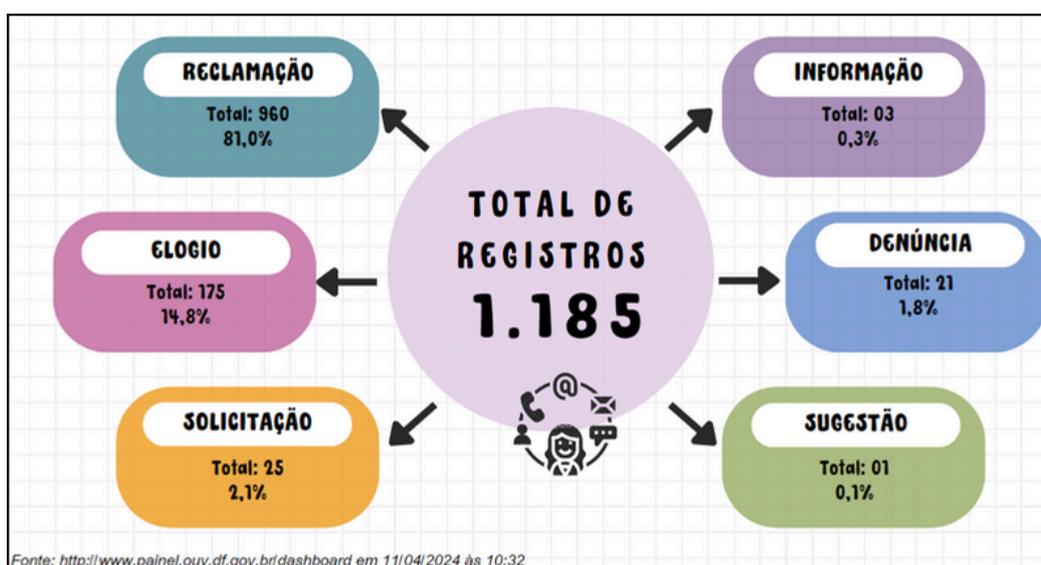


# VISÃO GERAL

Neste relatório, apresentamos as estatísticas derivadas do Painel de Ouvidoria, acessível no endereço eletrônico <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> e do Sistema Interno do Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base. As informações abrangem as manifestações recebidas dos 03 canais de entrada de manifestações (telefone, internet e presencial) durante o 1º trimestre de 2024.



## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



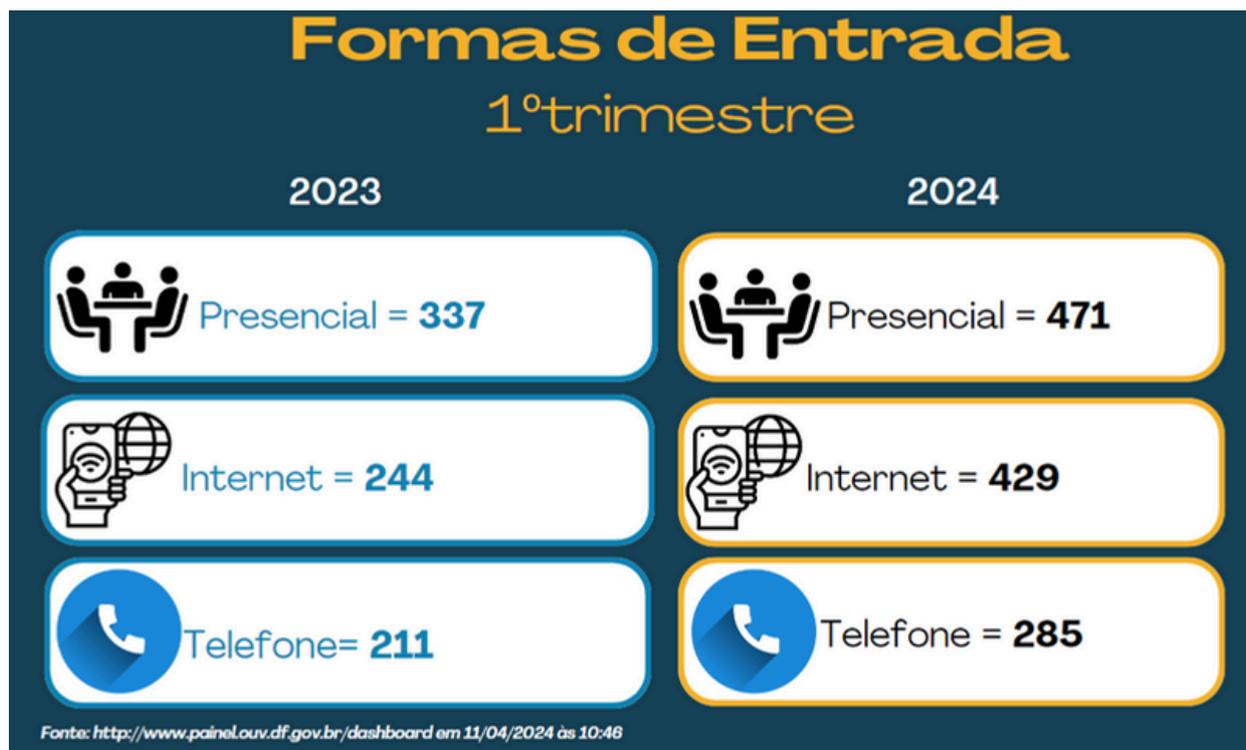
## F O R M A S            D E            E N T R A D A



OBSERVAMOS UM CRESCIMENTO NOTÁVEL NO NÚMERO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS NO HOSPITAL DE BASE, APESAR DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO SER MAIS RESTRITO EM COMPARAÇÃO COM OUTROS MEIOS DE ACESSO, COMO TELEFONE E INTERNET.

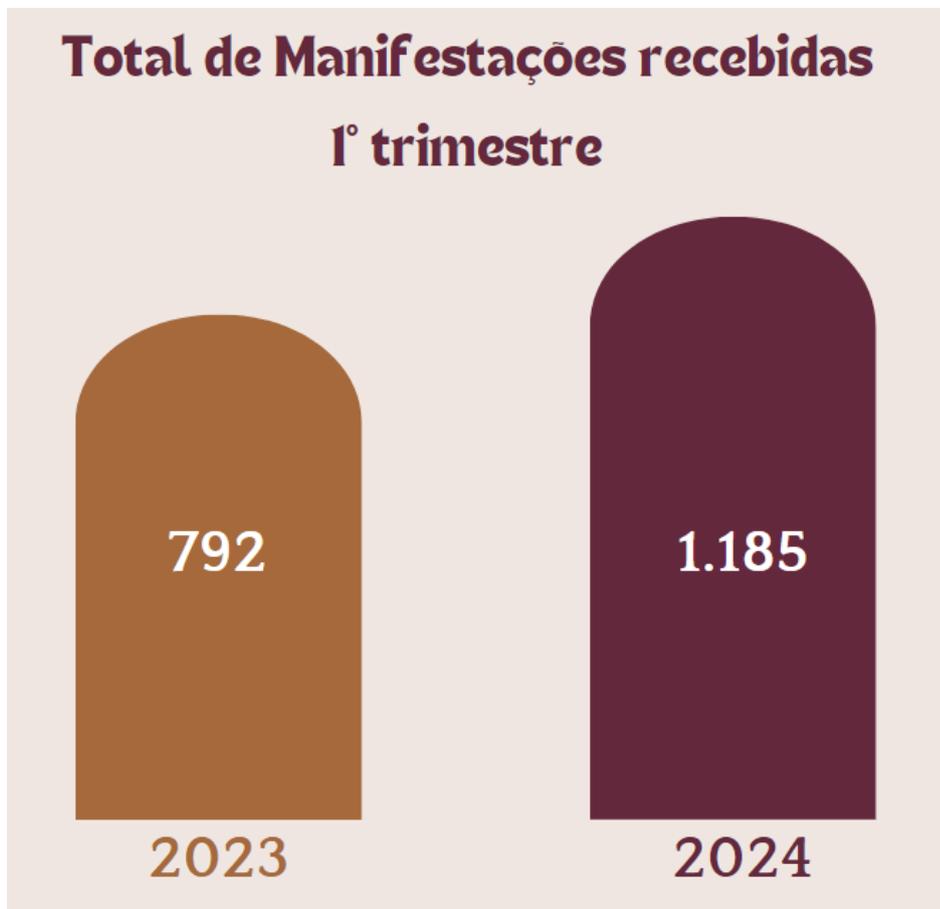
IDENTIFICAMOS UMA TENDÊNCIA DOS CIDADÃOS EM OPTAR PELO ATENDIMENTO PRESENCIAL.

DESTACAMOS QUE O VOLUME DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO HOSPITAL DE BASE DEMANDA UM CUIDADO ESPECIAL COM OS PACIENTES QUE BUSCAM NOSSOS SERVIÇOS.



## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No 1º trimestre de 2024, registramos um total de 1.185 manifestações, o que representa um aumento de 393 manifestações em relação ao mesmo período de 2023, quando tivemos um total de 792. Essa variação merece atenção e pode indicar mudanças significativas em nossa realidade.



# ASSUNTOS + DEMANDADOS 1º TRIMESTRE/2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no primeiro trimestre de 2024 são:

- 1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais),
- 2) Agendamento de Cirurgia e
- 3) Agendamento de Consultas.

Assuntos	Qtd	Resolvida	Não resolvida	*No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento	271	7	15	271	0	10,7	32%
2) Agendamento cirurgia	143	8	13	143	0	13,3	38%
3) Agendamento de Consultas	137	6	20	136	1	12,9	23%

## 1) ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

RECLAMAÇÃO - 218

ELOGIOS - 48

SOLICITAÇÃO - 03

SUGESTÃO - 01

INFORMAÇÃO - 01

**TOTAL DE 271 REGISTROS NESTE ASSUNTO**

## 2. AGENDAMENTO DE CIRURGIAS

RECLAMAÇÃO - 139

ELOGIOS - 01

SOLICITAÇÃO - 03

**TOTAL DE 143 REGISTROS NESTE ASSUNTO.**



## 3. AGENDAMENTO DE CONSULTAS

RECLAMAÇÃO - 127

ELOGIOS - 01

SOLICITAÇÃO - 08

INFORMAÇÃO - 01

**TOTAL DE 137 REGISTROS NESTE ASSUNTO.**

FONTE: [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/DASHBOARD](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard) EM 29/04/2024 ÀS 16:45

\*NO PERÍODO DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO 07 MANIFESTAÇÕES ESTAVAM EM ANÁLISE

## Desdobramento das manifestações

Os dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos esclarecem que as informações foram compiladas a partir das informações do PARTICIPA-DF, do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e sistema de Regulação SISREG. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

### PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

### SISTEMA MV:

- Registro MV: Indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: Data do atendimento realizado. Pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Alta: Data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: Classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: Especialidade na qual o usuário foi atendido.

### Sistema SISREG

- Registro SISREG: Indica se o cidadão teve, o procedimento mencionado, registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: Classificação registrada no SISREG.

## Desdobramento de 10 manifestações do 1º assunto mais demandado do trimestre:

# 01

### ASSUNTO (1) : ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Hematologia e Hemoterapia	Médica Hematologista vai até o leito e esclarece eventuais dúvidas	02 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA		Serviço de Hematologia e Hemoterapia	NÃO	-	SIM
Serviço de Enfermagem da Emergência	Equipe supervisionada e orientada sobre as demandas essenciais da assistência	08 DIAS	SIM	LARANJA (Muito Urgente)	01/01/2024	Serviço de Enfermagem da Emergência	NÃO	-	SIM
Serviço de Cirurgia Vascular	Paciente realizou cirurgia e após revisão recebeu alta	08 DIAS	SIM	AMARELO (URGENTE)	30/12/2023	Serviço de Cirurgia Vascular	NÃO	-	SIM
Serviço de Enfermagem do Ambulatório	Colaboradores orientados quanto a postura ética diante o paciente.	21 DIAS	SIM	Situação Incompatível	01/02/2024	Serviço de Enfermagem do Ambulatório	NÃO		SIM
Núcleo de Mobilidade	Todo processo de transporte é solicitado via sistema	27 DIAS	SIM	AMARELO (URGENTE)		Núcleo de Mobilidade			SIM
Núcleo de Segurança HB/DIEP	Medida preventiva contra delitos dentro da unidade	18 DIAS	NÃO	-	-	Núcleo de Segurança HB/DIEP	-	-	SIM
Núcleo TI HB	Realizadas tratativas e acompanhamento	03 DIAS	NÃO	-	-	Núcleo TI HB	-		SIM
Serviço de Neurocirurgia	Referente a embolização MAV, o Hospital de Base tem apenas um aparelho para atender toda a rede do DF	02 DIAS	SIM	AMARELO (URGENTE)	09/02/2024	Serviço de Neurocirurgia	SIM	VERMELHO (EMERGÊNCIA)	NÃO
Serviço de Gastroenterologia 704109265828680	Será realizado contato entre as áreas	02 DIAS	SIM	AMARELO (URGENTE)	09/02/2024	Serviço de Gastroenterologia			SIM
Núcleo de Atendimento	Agenda foi aberta até Jun/24 em estudo para novas vagas	16 DIAS	NÃO	-		Núcleo de Atendimento	NÃO	-	NÃO

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/) , [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/) , [HTTPS://SISREG.III.SAUDE.GOV.BR/](https://sisreg.iii.saude.gov.br/) 03/05/2024

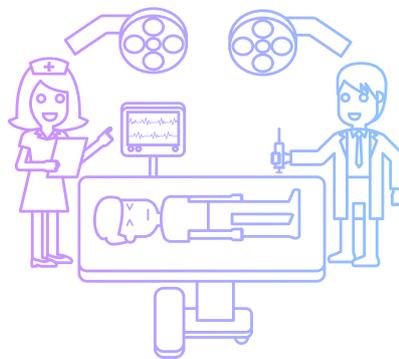
**Desdobramento de 10 manifestações do  
2º assunto mais demandado do quadrimestre:**

02

**ASSUNTO (2) : AGENDAMENTO DE CIRURGIAS**

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Cirurgia Vascular	Não há registro em sistema, solicitado pedido médico ao paciente	09 DIAS	-	-	-	Serviço de Cirurgia Vascular	-	-	SIM
Serviço de Anestesiologia e Medicina Perioperatória	Risco cirúrgico agendado	21 DIAS	SIM	não se aplica	05/02/2024	Serviço de Anestesiologia e Medicina Perioperatória	-	-	SIM
Serviço de Proctologia	Mensagem encaminhada pela SES procedimento regulado para outra unidade de saúde	16 DIAS	NÃO	-	-	Serviço de Proctologia	SIM	AZUL (ATENDIMENTO ELETIVO)	NÃO
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Paciente submetida a procedimento cirúrgico	12 DIAS	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	04/02/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO	-	SIM
Serviço de Urologia	Paciente submetida a procedimento cirúrgico	08 DIAS	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	14/02/2024	Serviço de Urologia	NÃO	-	SIM
Serviço de Cirurgia Geral	Paciente submetida a procedimento cirúrgico	24 DIAS	SIM	não se aplica	27/02/2024	Serviço de Cirurgia Geral	SIM	VERMELHO (EMERGÊNCIA)	NÃO
Serviço de Urologia	Demora devida alta demanda urológica, por atender o DF e região do entorno e limitações operacionais	24 DIAS	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	23/02/2024	Serviço de Urologia	NÃO	-	SIM
Núcleo de Gestão de Leitos	A prioridade de leitos é definida pela assistência médica	06 DIAS	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	08/03/2024	Núcleo de Gestão de Leitos	NÃO	-	SIM
Serviço de Oftalmologia	Paciente retornará ao médico para orientação	01 DIA	SIM	VERDE (NÃO URGENTE)	06/03/2024	Serviço de Oftalmologia	SIM	VERMELHO (EMERGÊNCIA)	SIM
Serviço da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	Demora devida a espera de parecer e incompatibilidade de agendas	5 DIAS	SIM	LARANJA (MUITO URGENTE)	18/03/2024	Serviço da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	NÃO	-	SIM

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/), [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/), [HTTPS://SISREGIII.SAUDE.GOV.BR/](https://sisregiii.saude.gov.br/) 06/05/2024



Desdobramento de 10 manifestações do  
3º assunto mais demandado do quadrimestre:

03

ASSUNTO (3) : AGENDAMENTO DE CONSULTAS

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Atendimento	No período da manifestação: Agenda aberta para consulta na Urologia	04 DIAS	NÃO		-	Serviço de Urologia	NÃO	-	SIM
Núcleo de Atendimento	Paciente atendido no dia agendado	07 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	04/01/2024	Núcleo de Atendimento	NÃO	-	SIM
Serviço de Hemodinâmica	Trata-se de um procedimento, que foi realizado no mês de Janeiro/2024	09 DIAS	sim	NÃO SE APLICA	25/01/2024	Serviço de Hemodinâmica	SIM	AMARELO (URGÊNCIA)	SIM
Serviço de Gastroenterologia	Entregue receita atualizada e remarcada consulta para março/2024	28 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	01/03/2024	Serviço de Gastroenterologia	NÃO	-	SIM
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Paciente em acompanhamento ambulatorial	24 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	19/03/2024	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	NÃO	-	SIM
Serviço de Otorrinolaringologia e Oftalmologia	Para ambas especialidades a consulta e exame são regulados.	26 DIAS	NÃO	NÃO SE APLICA	-	Otorrinolaringologia e Oftalmologia	SIM	AMARELO (URGÊNCIA)	NÃO
Núcleo de Atendimento	Paciente foi atendida em Março/24	20 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	15/03/2024	Núcleo de Atendimento	SIM	AMARELO (URGÊNCIA)	SIM
Serviço de Oftalmologia	Solicitação reinserida no Sistema de Regulação	13 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	20/03/2024	Serviço de Oftalmologia	SIM	VERMELHO (EMERGÊNCIA)	SIM
Serviço de Neurologia	Solicitado a presença do paciente para reavaliação do agendamento.	04 DIAS	SIM	NÃO SE APLICA	07/03/2024	Serviço de Neurologia	NÃO	-	SIM
Serviço de Anestesiologia e Medicina Perioperatória	Deficit de profissionais para o atendimento na Clínica da Dor	05 DIAS	NÃO	NÃO SE APLICA	-	Serviço de Anestesiologia e Medicina Perioperatória	NÃO	-	SIM

FONTE: [HTTPS://OUV.PARTICIPA.DF.GOV.BR/](https://ouv.participa.df.gov.br/) , [HTTPS://SEI.DF.GOV.BR/](https://sei.df.gov.br/) , [HTTPS://SISREGIII.SAUDE.GOV.BR/](https://sisregiii.saude.gov.br/) 07/05/2024





# INDICADOR

## RESOLUTIVIDADE

2023		2024		VARIÇÃO	
PERÍODO	1º TRIMESTRE	PERÍODO	1º TRIMESTRE		
Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade
792	38%	1.185	38%	<b>393</b>	<b>0%</b>

Fonte: [http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard\(02/05/2024\)](http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard(02/05/2024))

### Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Ao analisar a efetividade da Resolutividade, percebemos uma vulnerabilidade nas informações obtidas, pois representam dados subjetivos que estão em constante alteração. Ressaltamos a relevância de não somente levar em conta o feedback obtido, mas também entender os costumes culturais da população ao julgar a qualidade do serviço oferecido.

Além disso, estamos dedicados a examinar e aplicar iniciativas de acompanhamento regularmente para melhorar os desfechos obtidos.

É importante também enfatizar o crescimento no número de reclamações documentadas, o que indica um avanço na percepção do cidadão sobre a importância de usar a Ouvidoria visando o aprimoramento dos serviços prestados.

Regularmente os números são avaliados e qualificados em busca de melhorias contínuas junto as diversas especialidades e serviços ofertados no Hospital de Base.

# INDICADOR



## PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIAÇÃO	
PERÍODO	1º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	1º TRIMESTRE	PRAZO	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo
0	01	11,8	0	03*	11,2	200%	-5.08%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (02/05/2024)

\* Após apuração identificamos que apenas 01 manifestação foi considerada respondida fora do prazo.

A Coordenação de Articulação e Gestão da Qualidade em Ouvidoria, mesmo considerando os dados como divergentes, por questões de segurança, informam que não é possível alterar informações na base de dados da plataforma (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/>). (04016-00045132/2024-28).

### Análise dos resultados fornecidos:

O objetivo principal é sempre garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos e, simultaneamente, diminuir o tempo de resposta aos cidadãos.

Essa abordagem visa otimizar a eficiência do processo e aumentar a satisfação dos cidadãos ao receberem respostas mais rápidas e precisas.

Além disso, ao priorizar os prazos, a organização demonstra comprometimento com a qualidade do serviço prestado.

Ao realizar uma análise detalhada das manifestações que foram respondidas após o prazo estipulado, observa-se um incremento nos dados ao compararmos os anos de 2023 e 2024. É importante destacar que, apesar de um acréscimo significativo de 393 manifestações, a equipe responsável manteve-se com o mesmo número de colaboradores. Isso indica que, mesmo diante de um volume maior de demandas, a equipe conseguiu manter a qualidade do atendimento sem aumentar o quadro de funcionários. Tal feito sugere uma gestão eficaz dos recursos humanos e uma capacidade de adaptação notável por parte dos colaboradores, que conseguiram absorver o aumento da carga de trabalho sem comprometer a agilidade e a eficiência nas respostas fornecidas aos cidadãos.



# INDICADOR

A realização de um estudo de satisfação dos usuários é uma ferramenta valiosa para manter e elevar o padrão de seus serviços. Consideramos a avaliação dos cidadãos uma fonte direta de feedbacks e suas opiniões podem revelar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. Ao identificar tendências e padrões nas respostas dos usuários, a Ouvidoria pode implementar mudanças que resultem em melhorias tangíveis e contínuas.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

INDICADOR – 2023 – 1º TRIMESTRE		INDICADOR – 2024– 1º TRIMESTRE		Varição
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	38%	0%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	76%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	83%	9,21%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	74%	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	84%	13,51%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	79%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	88%	11,39
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	79%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	91%	15,18%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	69%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	71%	2,89%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (02/05/2024)

No contexto do Hospital de Base, onde o tempo de resposta tem sido diminuído e a percepção da qualidade da resposta aumentado. Isso não apenas ajuda a garantir que os cidadãos recebam cuidados tempestivos e eficazes, mas também contribui para a formulação de estratégias que possam reduzir os tempos de espera e melhorar a experiência geral do cidadão.

Portanto, um estudo de contentamento bem executado pode ser um poderoso catalisador para aprimorar a prestação de serviços públicos em todos os níveis.

# AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

## 1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

É importante refletir sobre a relevância e a frequência com que o tema do Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais). A análise realizada por sistemas de Inteligência Artificial no ParticipaDF frequentemente destaca esse assunto como um tópico de interesse, o que pode ser um reflexo da sua importância e da necessidade de atenção constante.

A demanda por procedimentos cirúrgicos no Hospital de Base é notavelmente elevada, resultando em um aumento no assunto Agendamento de Cirurgia. A intensa procura por atendimento gera um cenário onde as agendas estão constantemente cheias, criando um desafio para acomodar novos pacientes ou antecipar procedimentos já agendados.

Em relação ao assunto Agendamento de Consulta trata-se de uma demanda muito alta considerando que atualmente, há 109 consultórios com uma média de 24,5 mil consultas por mês um número muito expressivo e que naturalmente ocasionará a necessidades de ajustes e consequentemente expressivo aumento de reclamações por qualquer eventualidade nas agendas.

## 2 - Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

Quanto ao assunto Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) trás uma abordagem muito diversificada e requer uma análise mais aprofundada e dedicada para identificar qual a tratativa necessária, qualificando cada vez mais os serviços de saúde oferecidos à população.

O assunto Agendamento de Cirurgia reflete a necessidade de otimização dos processos sem comprometer a qualidade do atendimento. A superlotação é um indicativo claro de que estratégias como ampliação do quadro de profissionais, aumento da capacidade de atendimento ou mesmo a implementação de sistemas mais avançados de triagem e agendamento podem ser necessárias para mitigar o problema e melhorar a experiência do paciente no hospital.

Sobre o assunto Agendamento de Consulta, destaca-se a importância de um sistema robusto e flexível de agendamento que possa se adaptar dinamicamente às variações de demanda, minimizando transtornos e maximizando a satisfação dos usuários do serviço.



# Café com Ouvidoria

A iniciativa, idealizada pela Ouvidoria Geral do DF, foi implementada no Hospital de Base e ocorre semanalmente. Busca o alinhamento de fluxos e expectativas de trabalho e outras ações de controle interno que envolvem áreas afins, na busca de resolução dos conflitos e melhoria na prestação de serviço de saúde.

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2024/03/30/projeto-fortalece-comunicacao-entre-setores-do-hospital-de-base/>





## Conclusão:

*Em conclusão o serviço de Ouvidorias é essencial para estabelecer uma comunicação efetiva entre o cidadão e a Gestão do Hospital de Base. Funcionando como uma ponte, ela não apenas ouve, mas também traduz as demandas da população para os gestores, permitindo que as instituições públicas revisem e aprimorem seus processos e serviços.*

*O atendimento humanizado é um pilar central nesse processo, garantindo que o cidadão seja visto como um elemento crucial e interessado no sucesso da administração pública.*

*Assim, a satisfação do cidadão se torna um indicador valioso para a melhoria contínua do serviço público, refletindo o compromisso das Ouvidorias em promover uma gestão pública eficiente e responsiva.*



## **AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA**

“O DESEJO DE IR EM DIREÇÃO AO OUTRO, DE SE COMUNICAR COM ELE, AJUDÁ-LO DE FORMA EFICIENTE, FAZ NASCER EM NÓS UMA IMENSA ENERGIA E UMA GRANDE ALEGRIA, SEM NENHUMA SENSACÃO DE CANSAÇO.”  
DALAI LAMA

### **EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:**

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

**EQUIPE TÉCNICA:**  
JEANE MASCARANHAS  
MILENA SOARES  
NARCIZO FILHO

**COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:**  
LEONARDO MACIEL (SUBSTITUTO)