

Hospital de Base

Relatório ANUAL

2024



Relatório Anual de 2024

SUMÁRIO

- 01.**
Introdução
- 02.**
Estrutura Organizacional
- 03.**
Demonstrativos
- 04.**
Visão Geral
- 05.**
Formas de Entrada
- 06.**
Assuntos Mais Demandados
- 07.**
Desdobramento dos Assuntos Mais Demandados
- 08.**
Indicadores
- 09.**
Avaliação da Equipe de Ouvidoria
- 10.**
Conclusão
- 11.**
Agradecimentos - Ouvidoria





INTRODUÇÃO

No último ano, a Ouvidoria do Hospital de Base do Distrito Federal registrou um aumento significativo de 48,68% no número de manifestações recebidas.

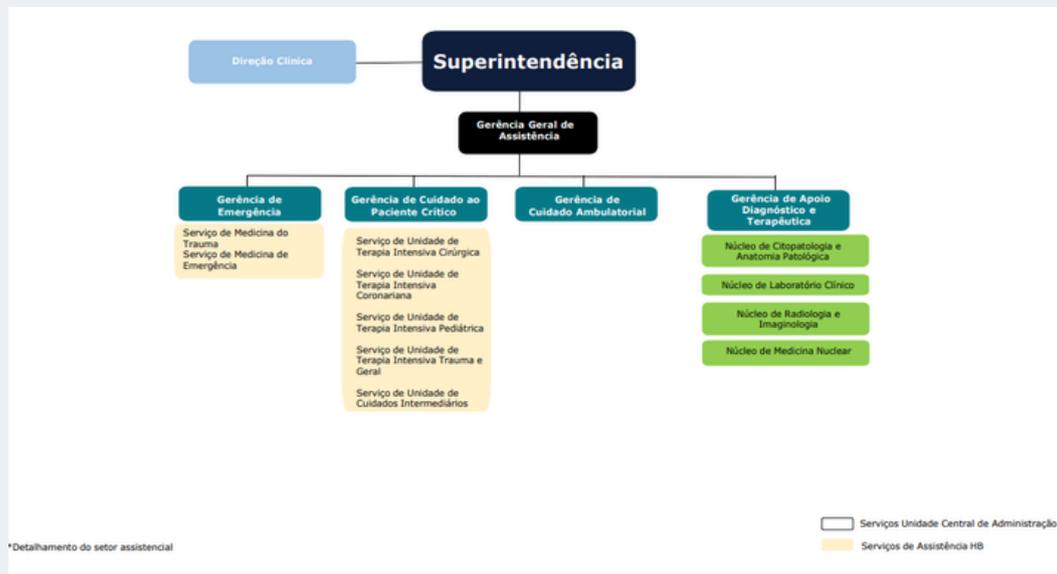
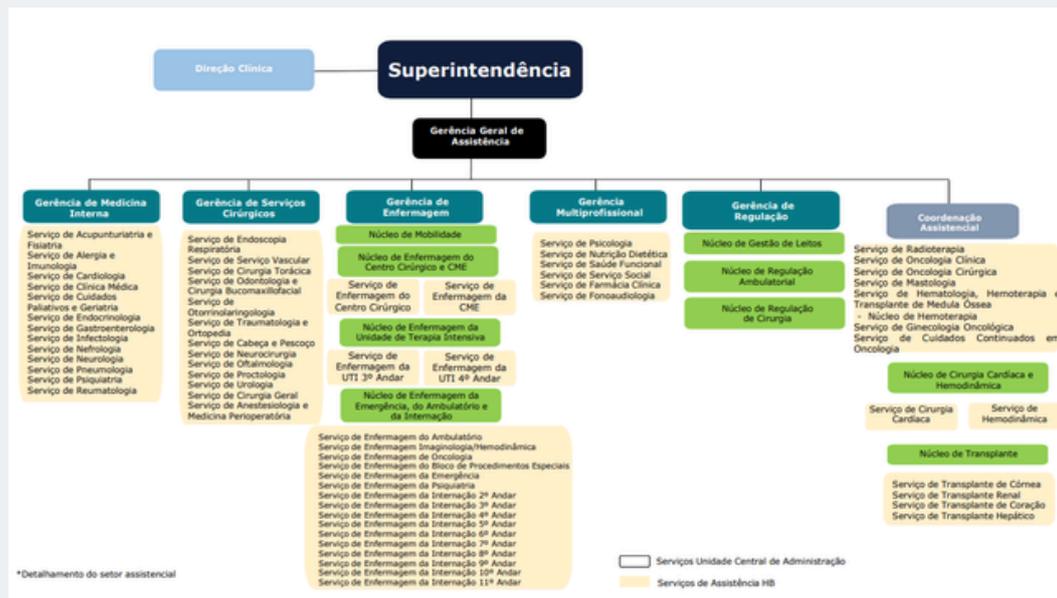
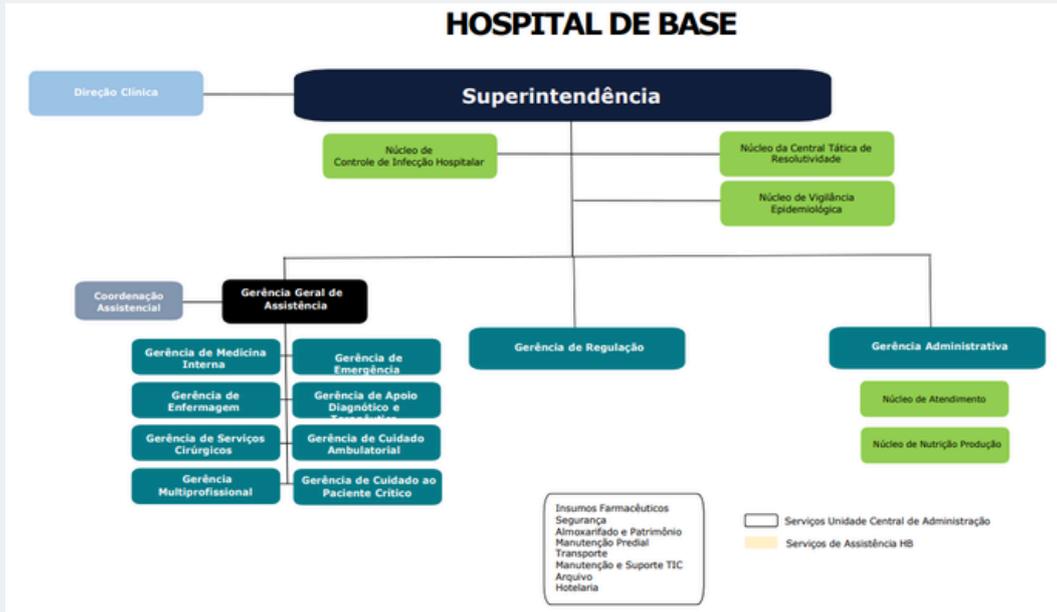
Este crescimento reflete uma maior participação dos cidadãos e a eficácia dos canais de comunicação disponibilizados.

As tipologias com maior número de registros foram reclamações e elogios, evidenciando o engajamento dos usuários em compartilhar suas experiências e percepções sobre os serviços prestados.

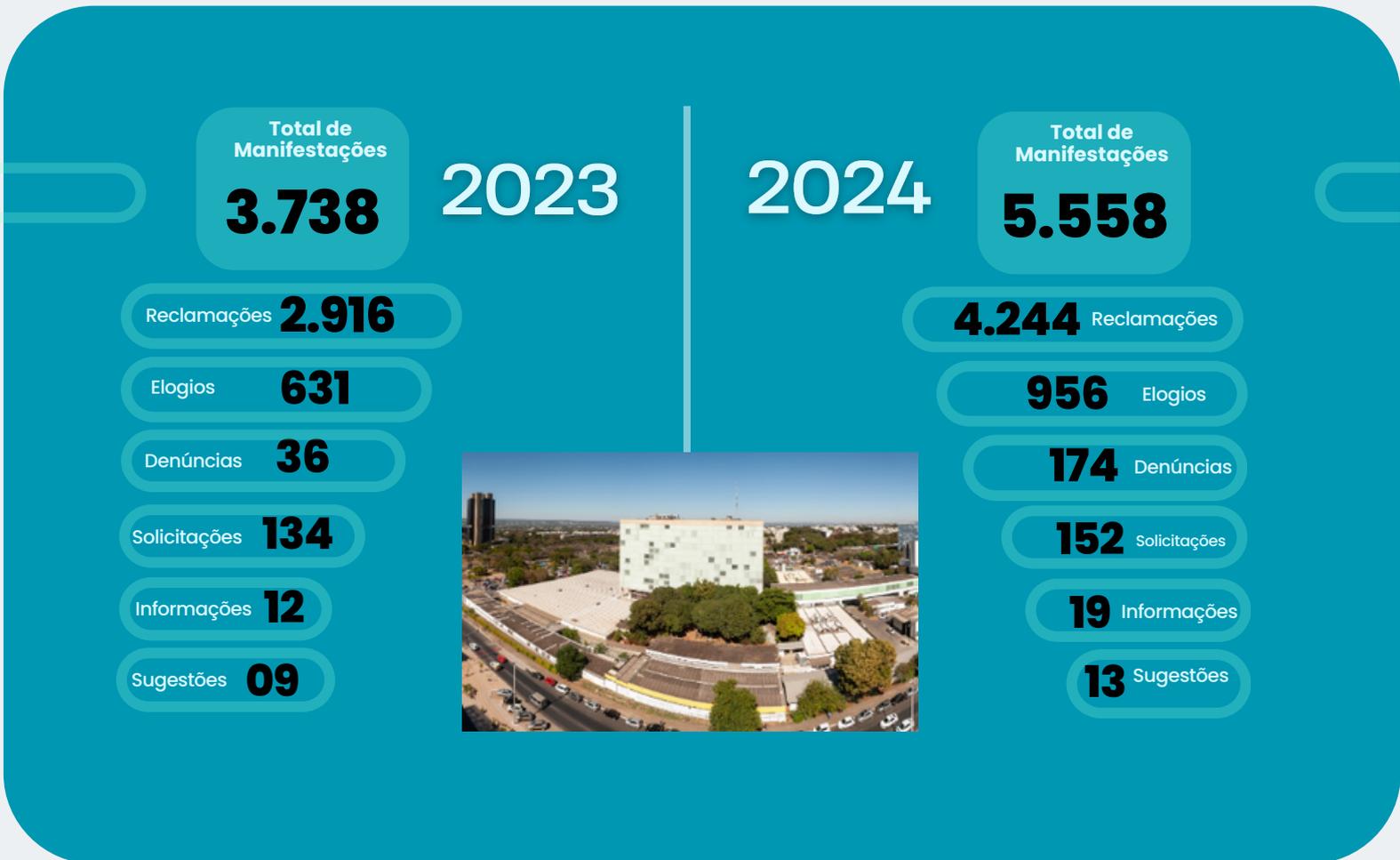
Apesar dos desafios enfrentados, o índice de satisfação geral manteve-se elevado, atingindo 80%, o que demonstra um reconhecimento positivo dos esforços contínuos para melhorar a qualidade do atendimento.

A partir desses dados apresentamos este Relatório Anual com a síntese dos resultados obtidos em 2024. O objetivo é demonstrar detalhadamente esses dados, identificar áreas de melhoria e propor ações concretas para aprimorar ainda mais os serviços oferecidos à população.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Comparativo do Quantitativo de Manifestações do Hospital de Base



Variação 48,68%

Em 2024 observa-se um aumento 48,68% no quantitativo de demandas no Hospital de Base, se comparado com o ano anterior.

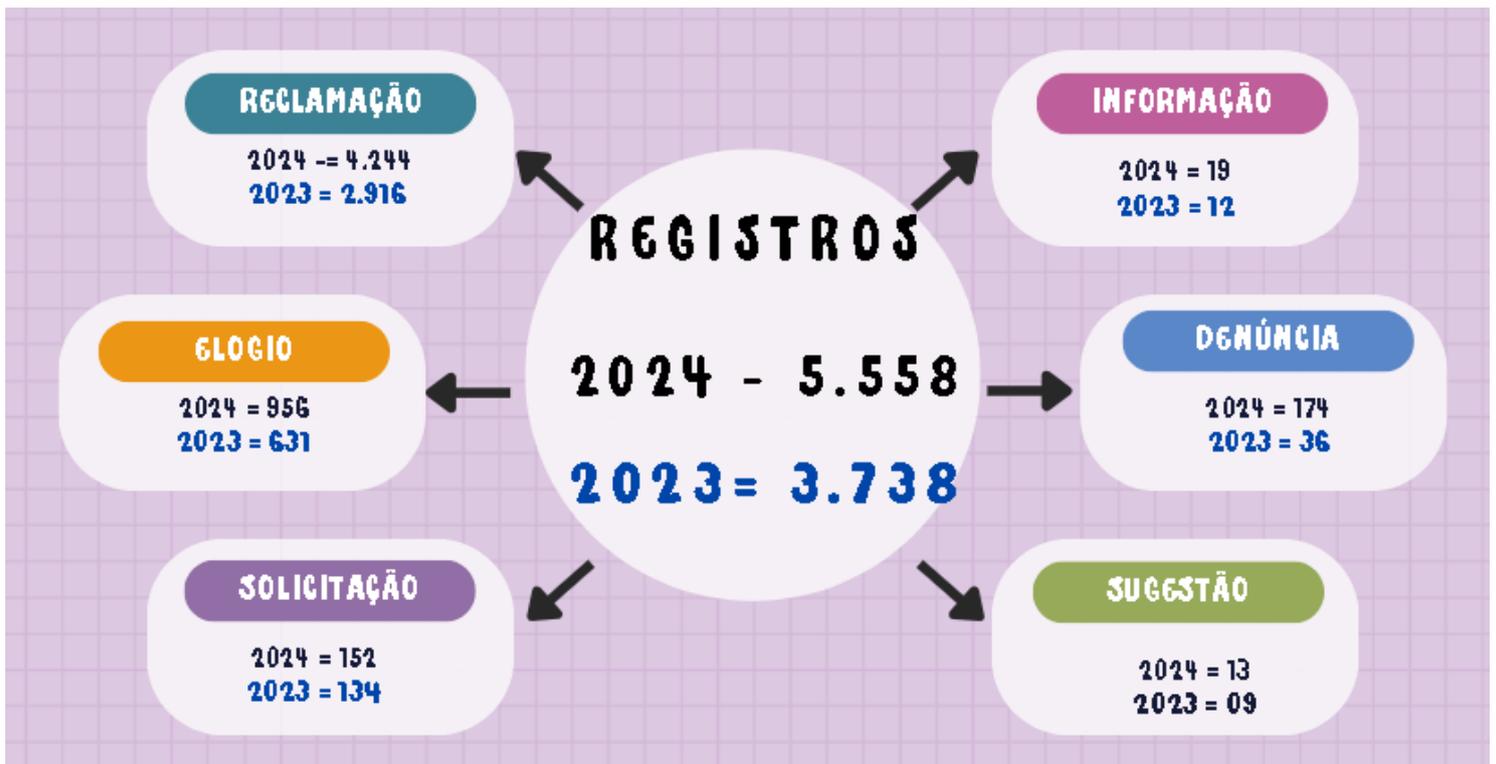
As Reclamações representam 76,4% do total das manifestações, enquanto os Elogios correspondem a 17,2%.

As denúncias corresponderam a 3,1%
As solicitações, informações e sugestões totalizaram 2,7%, 0,3% 0,2%, respectivamente.

Dados Gerais do Painel de Ouvidoria



Tipologia das Manifestações



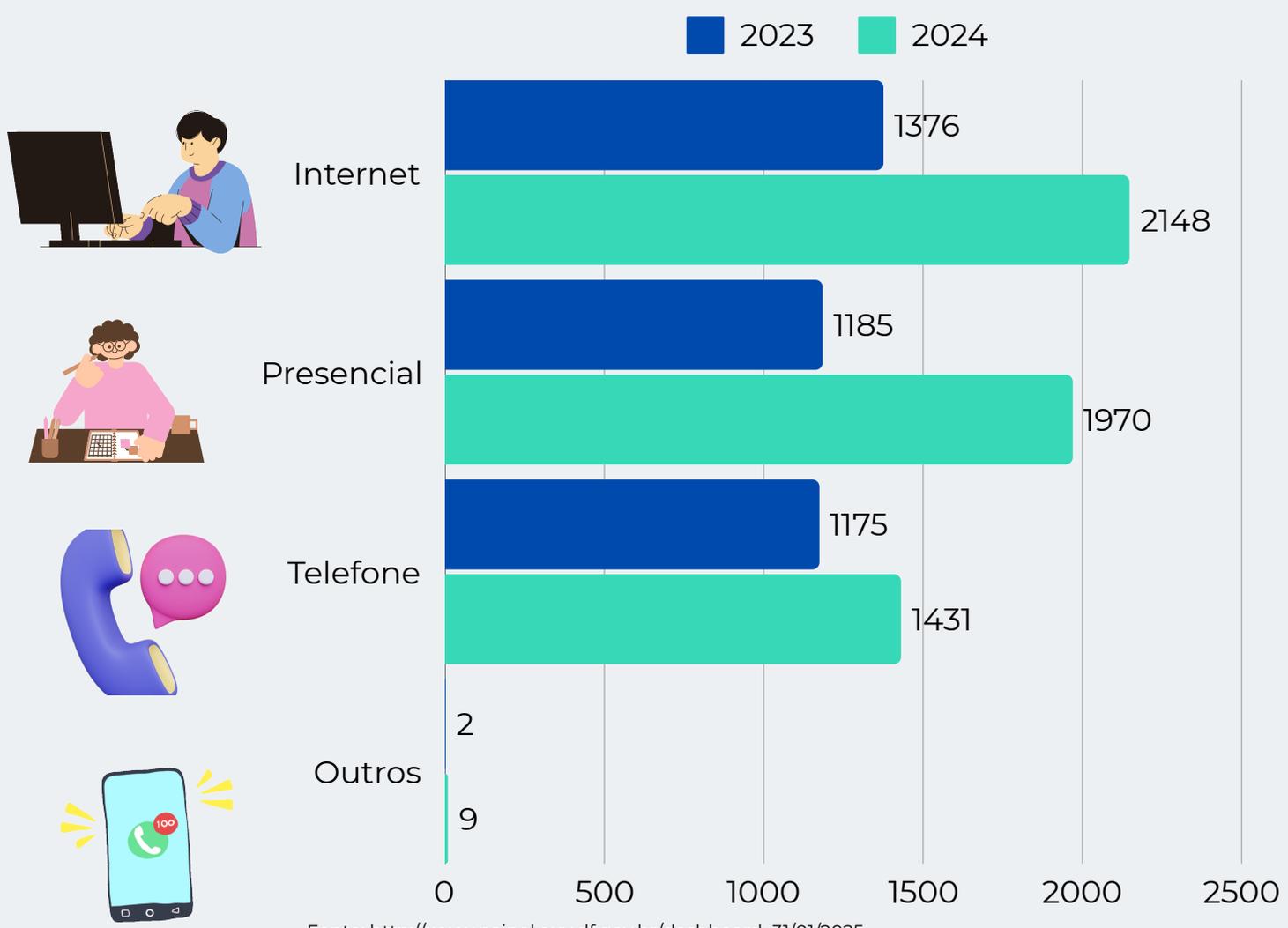
FORMAS DE ENTRADA

Os registros realizados via internet aumentaram 56,10% em comparação com o ano anterior. Esse crescimento pode ser atribuído à maior acessibilidade e conveniência proporcionadas pelos canais digitais.

A preferência por registros online sugere que os cidadãos estão buscando formas mais rápidas e práticas de comunicar suas demandas e preocupações. Isso pode indicar uma maior familiaridade e confiança no uso de tecnologias digitais. Ressaltando que este canal funciona 24h.

Em segundo lugar está o registro Presencial, por isso reforçamos a importância que os colaboradores estejam preparados para gerenciar e responder eficientemente às manifestações recebidas durante o atendimento presencial.

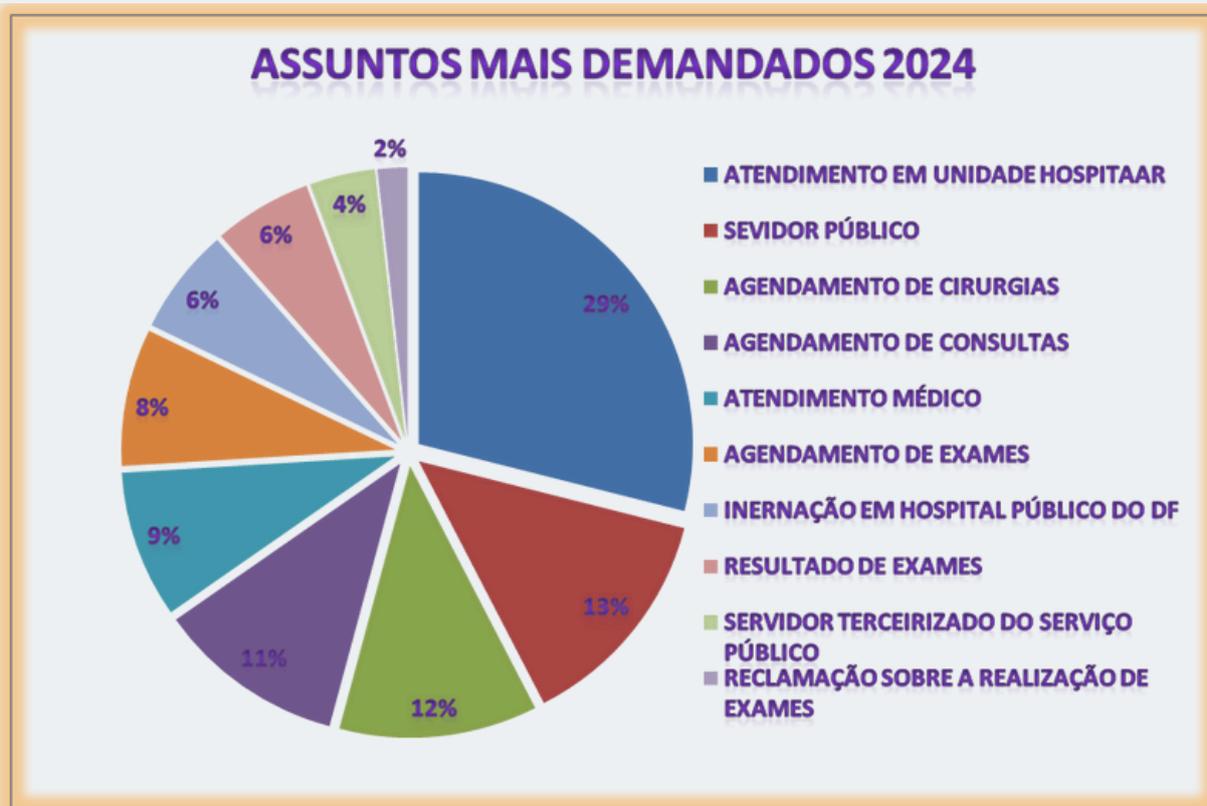
Que apesar de ter horário de atendimento menor (de 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00) ainda apresenta maior quantitativo que se comparado ao registro por telefone que também funciona 24h.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 31/01/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo seguem os 10 assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no decorrer de 2024, correspondendo a 84,54% do total.



Em comparação ao ano de 2023, houve pouca mudança com relação aos assuntos mais demandados, permanecendo praticamente os mesmos assuntos em 2024. Os 10 assuntos mais demandados de 2023 corresponderam a 82,85% do total das demandas registradas.



DESDOBRAMENTOS DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2024

Assuntos	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	1.361	56	68	1.361	0	10,6	45%
2) Servidor Público	634	14	25	634	2	6,8	36%
3) Agendamento de cirurgia	550	45	51	550	0	13,4	47%
4) Agendamento de Consultas	522	30	59	521	1	13,3	34%
5) Atendimento Médico	412	21	43	412	0	12,4	33%
6) Agendamento de Exames	384	39	42	384	0	13,3	48%
7) Internação em Hospital Público do DF.	298	23	22	298	0	12,3	51%
8) Resultado de Exames	273	23	14	273	0	12,3	62%
9) Servidor Terceirizado do Servidor Público	182	06	02	182	0	8,2	75%
10) Reclamação sobre Realização de Exames	83	06	11	83	0	13,4	35%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 31/01/2025

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)- Total 1.361

Reclamação - 1.006
 Elogio - 310
 Solicitação - 27
 Sugestão - 09
 Denúncia - 07
 Informação - 02

2. Servidor público- Total 634

Elogio - 399
 Reclamação - 182
 Denúncia - 52
 Solicitação - 01

3. Agendamento de Cirurgias - Total 550

Reclamação - 526
 Solicitação - 17
 Informação - 05
 Elogio - 01
 Denúncia - 01

4. Agendamento de Consultas - Total 522

Reclamação - 479
 Solicitação - 39
 Informação - 02
 Elogio - 01
 Sugestão - 01

5. Atendimento Médico - Total 412

Reclamação - 330
 Elogio - 55
 Denúncia - 12
 solicitação - 14
 Informação - 01

6. Agendamento de Exames - Total 384

Reclamação - 370
 Sugestão - 11
 Informação - 02
 Elogio - 01

7. Internação em Hospital Público do DF - Total 298

Reclamação - 284
 Solicitação - 07
 Denúncia - 04
 Elogio - 03

8. Resultado de Exames - Total 273

Reclamação - 257
 Solicitação - 11
 Informação - 03
 Elogio - 02

9. Servidor Terceirizado do Serviço Público - Total 182

Elogio - 95
 Reclamação - 73
 Denúncia - 14

10. Agendamento de Consultas - Total 83

Reclamação 83

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		VARIACÃO	
Quantidade de Manifestações	Percentual de Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Percentual de Resolutividade	Quantidade de Manifestações	Percentual de Resolutividade
3.738	39%	5.558	43%	1.820	10,25%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 31/01/2025

PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIACÃO	
Quantidade de Manifestações Vencidas	Percentual de Manifestações Respondidas Fora do Prazo	Prazo Médio de Resposta (em dia)	Quantidade de Manifestações Vencidas	Percentual de Manifestações Respondidas Fora do Prazo	Prazo Médio de Resposta (em dia)	Quantidade de Manifestações Vencidas	Percentual de Manifestações Respondidas Fora do Prazo
0	0,027%	11,2	0	0,054%	11,4	0	100%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 31/01/2025

Nota-se que em 2024 o indicador de resolutividade apresentou variação de 10,26% ao se comparado ao ano de 2023.

Ressalta-se que a resolutividade apresenta variação conforme a realização da pesquisa de satisfação do cidadão no sistema ParticipaDF.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índices	2023	2024	Variação
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	39%	43%	10,26%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	78%	84%	7,69%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	79%	85%	7,59%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	80%	85%	6,25%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	84%	87%	3,57%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	68%	79%	16,18

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 31/01/2025

A pesquisa de satisfação, independente da especialidade, sempre será uma ótima fonte de conhecimento para melhorar a atuação e verificar as necessidades dos manifestantes.

Além de mensurar a qualidade do serviço também possibilita saber como foi a experiência de atendimento ao paciente.

De maneira geral nos permite coletar feedbacks que possam ser usados para melhorar a experiência do cidadão dentro do Hospital de Base.

Pelos dados apresentados é notável aumento nas variações da maioria dos indicadores:

7,69% no índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria;
 6,25% de aumento na satisfação com o Atendimento e
 16,18% Índice de Satisfação com a Resposta

O resultado positivo é fruto dos esforços e da ação contínua da Ouvidoria junto aos gestores do Hospital de Base. Percebe-se o compromisso da equipe em atender às demandas dos cidadãos e a busca por aprimorar os serviços prestados.

A satisfação dos manifestantes é essencial para o sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Em 2023 foram registradas 3.738 manifestações já em 2024 foram 5.558 que representa um aumento de 48,68% na quantidade de registros, totalizando 1.820 a mais, que indica uma tendência na participação dos cidadãos e na demanda por melhorias nos serviços de saúde.

O elevado número de atendimentos reforça a necessidade de uma atenção especial aos pacientes que procuram nossos serviços. É crucial garantir que todos recebam o cuidado necessário de maneira eficiente e humanizada.

No entanto para lidar com o aumento nas demandas, é fundamental avaliar a necessidade de ampliar a equipe de colaboradores, bem como investir em treinamentos contínuos para melhorar a qualidade do atendimento.

Além disso a adoção de novas tecnologias e a otimização dos processos internos podem ajudar a gerenciar melhor o fluxo de pacientes e a reduzir o tempo de espera, aumentando a satisfação dos usuários.

Por fim a implementação de um sistema de monitoramento contínuo das manifestações registradas podem fornecer insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Conclusão

Em 2024 foram vários desafios significativos para o Hospital de Base de Brasília, refletidos no aumento do número de registros na Ouvidoria. Este crescimento indica uma maior participação dos cidadãos e uma demanda crescente por melhorias nos serviços prestados. No entanto, o número restrito de colaboradores na Ouvidoria tem sido um fator limitante, que impacta no tempo de resposta e na qualidade do atendimento.

Observou-se um aumento no número de elogios aos colaboradores, o que é um fator positivo. Mesmo com esse aumento é imprescindível a busca por melhorias nos atendimentos com ações corretivas, como treinamentos específicos e o reforço das políticas de conduta ética, para garantir um ambiente de atendimento seguro e respeitoso.

Além disso, os atrasos no agendamento de cirurgias têm gerado insatisfação e ansiedade nos pacientes, evidenciando a necessidade de atenção nos processos de agendamento e na gestão das filas de espera.

Em resumo, seria recomendável que o Hospital de Base de Brasília considerasse adotar medidas para melhoria e a eficiência do atendimento, garantir a conduta ética dos profissionais e agilizar o agendamento de cirurgias. Tais ações podem contribuir significativamente para elevar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos usuários.



***QUANDO AS EXPECTATIVAS AUMENTAM
INICIA-SE UM CICLO INTERMINÁVEL E
CONTÍNUO DE MELHORIA.***

STEVEN HRONEC

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

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

**EQUIPE TÉCNICA:
MILENA SOARES
NARCIZO FILHO
FERNANDA ANDRADE**

**EDIÇÃO E ESTATÍSTICA:
CARYNE SANTANA**

**COORDENADORA DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHALIA PINA**

