

HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**4º trimestre
2024**



OUVIDORIA - HAB

Introdução

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda. Recebe reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de informação dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Apresentação

Este 4º relatório trimestral de 2024 da Ouvidoria do HAB apresentará os três assuntos mais demandados no período de 01/10/2024 a 31/12/2024 (outubro/novembro/dezembro), bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

Os dados fornecidos e publicados nesse relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

**ESSES DOCUMENTOS PODEM
SER ACESSADOS NOS LINKS ABAIXO:**

DECRETO 39.723 DE 19 DE MARÇO DE 2019

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01 DE 5 DE MAIO DE
2017**

**GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF,
CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL**

CLASSIFICAÇÃO	4º TRI 2023	4º TRI 2024	VARIAÇÃO
RECLAMAÇÃO	10	23	130%
SOLICITAÇÃO	06	03	-50%
SUGESTÃO	00	00	0%
INFORMAÇÃO	02	01	-50%
ELOGIO	08	10	25%
Total	26	37	42,30%

Tabela 1 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 03/01/2025.

VISÃO GERAL

Observamos aqui que reclamação no trimestre de 2024 teve um aumento significativo em relação a 2023.

Solicitação em 2024 teve uma queda em relação a 2023.

Sugestão não ocorreu em ambos os anos.

Informação equiparadas.

Elogio praticamente a mesma quantidade observada. Dois a mais (25%) em 2024.

E foi tanto para servidores efetivos quanto para funcionários terceirizados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, nota-se que a prevalência dos registros das manifestações ainda são pelo telefone (17) e internet (12).

Para os atendimentos presenciais (08) possuímos uma sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.



INTERNET

12 MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL

08 MANIFESTAÇÕES



TELEFONE

17 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>)
acessado em 03/01/2025.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	13	02	00	13	13	00	100%
Servidor Público	04	00	00	04	04	00	0%
Atendimento Médico	03	00	00	03	03	00	0%

Tabela 2 (Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>) acessado em 03/01/2025.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> acessado em 03/01/2025.

Observa-se nesse gráfico o comparativo dos assuntos mais demandados entre os 4º trimestres de 2023 e 2024. Percebe-se que os assuntos “Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)” e “Atendimento Médico” repetiram-se nos dois anos, porém invertidos na demanda.

Em 2024 “Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)” aparece como 1º mais demandado (13) e em 2023 como 3º (04) e “Atendimento Médico” ao contrário: 1º em 2023 (07) e 3º em 2024 (03).

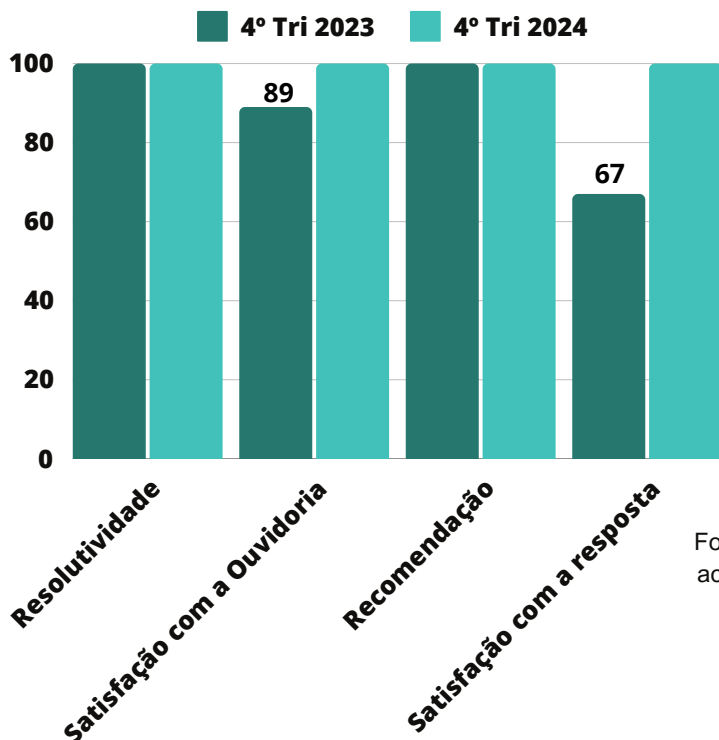
E das 20 manifestações de 2024, tivemos apenas as classificações elogio (08) e reclamação (12) nos 3 assuntos mais demandados.

As reclamações foram bem pontuais e diversificadas. Elogios incluíram servidores e terceirizados.

O 2º mais demandado em 2024 foi “Servidor Público” (04), sendo 03 elogios para servidores e 01 reclamação e em 2023 foi “Resultados de Exames” (05), sendo todos em relação ao Teste do Pezinho.

O 3º mais demandado em 2024 foi “Atendimento Médico” (03), sendo todas reclamações em relação ao mau atendimento médico.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>
acessado em 03/01/2025.

Os dados demonstrados no gráfico Indicadores e Pesquisa de Satisfação estão considerando o intervalo de **1º de outubro a 31 de dezembro** dos anos de **2023 e 2024**.

Nos indicadores Resolutividade e Recomendação, obtivemos **100%** nos dois anos.

No 4º trimestre de 2023 observamos Satisfação com a Ouvidoria em 89% e Satisfação com a Resposta em 67%. Já no de 2024 obtivemos aumentos de 11% e 33% respectivamente, terminando o ano com **100%** de satisfação em ambos os indicadores.

Vamos permanecer com nossos esforços na busca de sempre melhorar os índices.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 8,3 dias a média do 4º trimestre. Em outubro alcançamos 6,9 dias (melhor mês), em novembro 9,4 dias e em dezembro 7,9 dias para as respostas.

Seguimos com o propósito de manter o diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Nossa planilha segue sendo alimentada com as informações das manifestações recebidas para o acompanhamento das mesmas, o que nos proporciona controle de fluxo, demandas e prazos. Ferramenta criada como estratégia e que deu certo. A manteremos como monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB.

Outra ação que seguiremos realizando é a de pós atendimento, para o incentivo da realização da Pesquisa de Satisfação. Índice este que queremos sempre manter em 100%.

Segue a nossa missão em fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

Continuamos buscando conhecimento junto a SICO-DF e nos preocupando com as interações interpessoais entre servidores do HAB e os cidadãos, para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento.

Preservamos o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.



Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.