Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2026

HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL (HBDF)

EXTRAÇÃO DE DADOS

21/07/2026

1. Apresentação

O Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF) é referência em atendimento de alta complexidade, urgência e emergência, desempenhando papel fundamental na assistência à saúde da população do Distrito Federal. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como importante canal de participação social e instrumento de gestão, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

O presente Relatório tem por finalidade atender às disposições da Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e do Decreto nº 36.462/2015, apresentando os resultados alcançados no segundo trimestre de 2026. O documento reúne os principais indicadores relativos às manifestações registradas, à evolução dos atendimentos, aos assuntos mais demandados pelos usuários, ao desempenho das unidades quanto ao cumprimento dos prazos de resposta e às ações de monitoramento e apoio técnico desenvolvidos pelo Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base.

Dessa forma, este relatório evidencia não apenas os resultados quantitativos obtidos, mas também o compromisso institucional com a melhoria contínua dos processos, a qualidade das respostas, a transparência e o fortalecimento da cultura de escuta ativa no âmbito do Hospital de Base e do IGESDF.

Equipe de Ouvidoria:
Coordenadora Substituta: Lorena Gonzaga Pereira;
Chefe de Núcleo: Rayane Caroline de Araújo Cavalcante Lacerda;
Assessores Técnicos: Margarete Concebida de Lima Araújo, Narcizo Filho, Fernanda Andrade e Matheus Portela.

2. Análise dos Dados

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 2.199 manifestações, representando um aumento de 45,44% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	2º/2025 (1.512)	2º/2026 (2.199)	Evolução (%)
Reclamação	1.169	1.849	58,17%
Elogio	234	201	-14,10%
Denúncia	68	55	-19,12%
Solicitação	40	89	122,50%
Informação	01	02	100%
Sugestão	0	03	N/A

Principais Assuntos 2º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 2º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	360	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	513
Servidor Público	178	**Agendamento de Cirurgias**	213
Atendimento Médico	156	**Servidor Público**	182
Agendamento de Consultas	132	**Internação em Hospital Público do DF**	172
Agendamento de Cirurgias	117	**Agendamento de Consultas**	165

Os assuntos mais demandados do segundo trimestre de 2025 e 2026 foram Atendimento em Unidade Hospitalar, que teve um aumento de 42,5% e de Agendamento de Cirurgias, com aumento de 82%.

Além disso, Internação em Hospital Público do DF passou a integrar o ranking dos cinco principais assuntos, com 172 registros.

Os temas Servidor Público e Agendamento de Consultas apresentaram acréscimos de 2,2% e 25%, respectivamente. Em contrapartida, Atendimento Médico, que figurava entre os principais assuntos em 2025, deixou de integrar o ranking dos cinco assuntos mais demandados em 2026.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Núcleo de Radiologia e Imaginologia	233 (10,59%)
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	222 (10,09%)
Serviço de Enfermagem da Emergência	180 (8,18%)
Núcleo de Atendimento	137 (6,23%)
Núcleo de Citopatologia e Anatomia Patológica	122 (5,54%)

Os setores mais demandados concentram 40,6% do total de registros do segundo trimestre. Esses resultados indicam a importância do monitoramento contínuo desses serviços e da adoção de ações de melhoria para reduzir a ocorrência dessas demandas.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	2.031	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	1.534	Processos respondidos e conlcuídos pelas áreas técnicas
Reiterações	497	Cobranças feitas pela ouvidoria
Processos Inadimplentes	326	Sem retorno da área técnica

No segundo trimestre foram gerados 2.031 processos, dos quais 1.705 processos foram respondidos, sendo 1.534 dentro do prazo e 171 foram respondidos fora do prazo, representando um índice de aproximadamente 83,95% do total de processos gerados, o que demonstra elevada eficiência no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Foram registradas 497 reiterações de cobrança às áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações. Ao final do trimestre, 326 processos permaneciam sem resposta, correspondendo a 14,82% do total, o que reforça a necessidade de intensificar o acompanhamento junto às áreas técnicas, com vistas à redução das pendências e ao cumprimento dos prazos legais de resposta.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 10,9 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025 apresentou média de 10,5 dias, sendo necessário intensificar o monitoramento das demandas pendentes para fortalecer a eficiência e a qualidade das respostas aos cidadãos e mantendo o cumprimento dos prazos estabelecidos.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	2º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	48%	38%
Satisfação com a Resposta	86%	69%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	84%	68%

A comparação dos indicadores entre o segundo trimestre de 2025 e o mesmo período de 2026 evidencia uma redução nos índices de resolutividade e satisfação dos usuários. O Índice de Resolutividade teve uma redução de 20,8%. Da mesma forma, a Satisfação com a Resposta caiu para 19,8%, enquanto a Satisfação com o Serviço de Ouvidoria representou redução de 19%.

Ações Realizadas no Trimestre

Foram promovidos diálogos técnicos com chefias de diferentes áreas e realizadas visitas in loco aos setores que demandavam acompanhamento mais próximo, sempre observadas as possibilidades operacionais da equipe, com foco na orientação, no fortalecimento da comunicação institucional e na melhoria da qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Houve um aumento expressivo no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria, o que demandou a priorização das atividades relacionadas ao tratamento dessas demandas e impactou o andamento de alguns projetos estratégicos previstos para o período. Ressalta-se que tais projetos têm como finalidade fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento de gestão, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados, bem como ampliar sua relevância como canal de participação e controle social.

5. Ações e Projetos

Com a recente integração de uma nova colaboradora à equipe, a expectativa é retomar gradativamente algumas iniciativas, especialmente a realização de treinamentos, reuniões e ações de sensibilização junto às áreas assistenciais e administrativas.

Entre as prioridades estabelecidas para o próximo trimestre, destacam-se a redução do tempo médio de resposta por meio do monitoramento contínuo dos indicadores e da cobrança proativa junto aos setores, contribuindo para o cumprimento das metas pactuadas no Contrato de Gestão.

Além disso, pretende-se implantar um ranking trimestral de desempenho das unidades, como forma de incentivar o cumprimento dos prazos e aprimorar a qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos. Também será ampliada a participação da Ouvidoria nas reuniões de gestão do Hospital de Base, fortalecendo sua atuação no apoio à tomada de decisão e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

6. Conclusão

Os resultados apresentados demonstram a relevância da Ouvidoria como instrumento de participação social e de apoio à gestão, fornecendo informações estratégicas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. No segundo trimestre de 2026, observou-se um aumento no número de manifestações, concentradas principalmente em temas relacionados ao atendimento hospitalar, agendamento de cirurgias e internações, evidenciando a necessidade de contínuo acompanhamento desses processos e do fortalecimento das ações voltadas à qualificação da assistência.

Ao longo do período, mantivemos o monitoramento dos indicadores, promoção das orientações técnicas às unidades, diálogos com as chefias e visitas aos setores prioritários, além de acompanhar o desempenho das áreas quanto ao cumprimento dos prazos e à qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Para o próximo trimestre, a expectativa é consolidar as ações de melhoria contínua, intensificando a capacitação das equipes, o acompanhamento dos indicadores e o fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas. Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, a participação social e a qualificação permanente dos serviços, contribuindo para uma assistência cada vez mais eficiente, resolutiva e centrada nas necessidades do cidadão.