Relatório Trimestral de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2026

HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL (HBDF)

EXTRAÇÃO DE DADOS

14/10/2026

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, ao possibilitar a escuta dos usuários, o recebimento de manifestações e a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

O presente Relatório tem por objetivo apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pelo Núcleo de Ouvidoria do HBDF no terceiro trimestre de 2026, em conformidade com as disposições da Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e do Decreto Distrital nº 36.462/2015. O documento contempla a análise dos principais indicadores de desempenho, o volume e a evolução das manifestações registradas, os assuntos mais demandados pelos usuários e as ações de monitoramento, acompanhamento e apoio técnico realizadas no período.

Além da apresentação dos resultados quantitativos, o relatório busca evidenciar a contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento dos processos institucionais, o fortalecimento da transparência e a melhoria da qualidade das respostas oferecidas aos manifestantes.

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, Matheus Portela e Mikaelly de Sousa Silva.

2. Análise dos Dados

No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 2.335 manifestações, representando um aumento de 28,30% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	3º/2025 (1.820)	3º/2026 (2.335)	Evolução (%)
Reclamação	1.421	1.860	30,89%
Elogio	247	299	21,05%
Denúncia	91	90	-1,10%
Solicitação	53	82	54,72%
Sugestão	05	01	-80%
Informação	03	03	0

Principais Assuntos 3º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 3º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	514 (28,24%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	567 (24,28%)
Servidor Público	239 (13,13%)	**Agendamento de Cirurgias**	245 (10,49%)
Agendamento de Consultas	146 (8,0%)	**Servidor Público**	232 (9,94%)
Atendimento Médico	144 (7,9%)	**Agendamento de Consultas**	209 (8,95%)
Agendamento de Cirurgias	130 (7,14%)	**Atendimento Médico**	161 (6,9%)

Os assuntos mais demandados do terceiro trimestre de 2025 e 2026 foram Atendimento em Unidade Hospitalar, cujo número de registrou aumentou 10,31%. O assunto Agendamento de cirurgias passou a ocupar o segundo lugar, com 245 registros, representando um aumento de 88,46%.

Em contrapartida, Servidor Público teve uma redução de 2,93%, com 232 registros, passando ao terceiro lugar no ranking.

Os temas Agendamento de Consultas e Atendimento Médico apresentaram acréscimos de 43,15% e 11,81%, respectivamente.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	240 (10,28%)
Serviço de Enfermagem da Emergência	152 (6,5%)
Núcleo de Citopatologia e Anatomia Patológica	140 (6,0%)
Núcleo de Atendimento	129 (5,52%)
Núcleo de Radiologia e Imaginologia	123 (5,27%)

Os setores mais demandados concentram 33,58% do total de registros do terceiro 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	2.162	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	1.776	Processos respondidos e conlcuídos pelas áreas técnicas
Reiterações	588	Cobranças feitas pela ouvidoria
Processos Inadimplentes	386	Sem retorno da área técnica

No terceiro trimestre foram gerados 2.162 processos, dos quais apenas 386 encontram-se pendentes de resposta, representando um índice de aproximadamente 17,85% do total de processos gerados.

Foram registradas 588 reiterações de cobrança às áreas responsáveis pelo tratamento das manifestações, 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 10,8 dias em 2026. No mesmo período de 2025, o prazo médio foi de 8,9 dias, sendo necessário intensificar o monitoramento das demandas pendentes para fortalecer a eficiência e a qualidade das respostas aos cidadãos, mantendo o cumprimento dos prazos estabelecidos.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	48%	37%
Satisfação com a Resposta	89%	89%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	86%	83%

A comparação dos indicadores entre o terceiro 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 22,92%. Já a Satisfação com a Resposta permaneceu estável, sem alteração, enquanto a Satisfação com o Serviço de Ouvidoria apresentou uma redução de 3,49%.

Ações Realizadas no Trimestre

No período, foram realizados Cafés com os serviços do Serviço de Cirurgia do Aparelho Digestivo (SECAD), Serviço de Neurocardio (SENCA), Serviço de Psiquiatria (SEPSQ) e Núcleo de Laboratório (NULAB), com o objetivo de fortalecer o diálogo institucional, promover a aproximação com as equipes e identificar demandas, dificuldades e oportunidades de melhoria relacionadas aos serviços prestados.

Além dessas ações, foi mantida uma agenda regular de reuniões para acompanhamento das atividades e alinhamento institucional, contemplando as reuniões de *Safety*, que são reuniões breves realizadas às segundas e quintas-feiras, com a finalidade de alinhar ações, identificar riscos e melhorar a qualidade do atendimento ao paciente; reuniões operacionais, às terças-feiras; e as reuniões com as Gerências, às segundas-feiras. Também foram realizadas reuniões internas semanais, voltadas ao planejamento, ao acompanhamento das ações em andamento e à organização das atividades da equipe.

5. Ações e Projetos

Para o próximo trimestre, a Ouvidoria do Hospital de Base dará continuidade aos Cafés com os Serviços, ampliando o diálogo com as equipes, fortalecendo a aproximação institucional e identificando oportunidades de melhoria nos processos de trabalho e no atendimento aos usuários.
A Ouvidoria também trabalhará no desenvolvimento do Planejamento Estratégico para 2027, com a definição de objetivos, metas, ações prioritárias e indicadores de acompanhamento.
Outra iniciativa será a elaboração do Relatório Anual de Desempenho da Ouvidoria, consolidando os resultados alcançados, os indicadores, as principais demandas, os desafios e as ações desenvolvidas ao longo do período. Além disso, será realizada a avaliação do clima interno do Núcleo de Ouvidoria do Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF), com o propósito de identificar percepções da equipe sobre o ambiente de trabalho, a comunicação, o relacionamento interpessoal e a organização das atividades, subsidiando a adoção de medidas voltadas ao fortalecimento da integração, do engajamento e do bem-estar dos colaboradores.

6. Conclusão

Os resultados do terceiro trimestre de 2026 demonstram a importância estratégica da Ouvidoria do Hospital de Base como instrumento de escuta e apoio à gestão. O aumento do número de manifestações evidenciam a necessidade de atenção contínua às demandas dos usuários e aos serviços que concentram maior volume de registros.

A redução do índice de resolutividade do Hospital de Base pode estar relacionada a fatores assistenciais, operacionais e administrativos, como mudanças na gestão, alterações estruturais e contratuais, cancelamentos de cirurgias, indisponibilidade de equipamentos, elevada demanda assistencial, limitação de vagas nas agendas e superlotação do Pronto-Socorro. Esses fatores podem aumentar a complexidade das manifestações e dificultar a obtenção de respostas dentro dos prazos esperados, reforçando a necessidade de acompanhamento contínuo das demandas e de maior articulação com as áreas responsáveis, visando à agilidade no retorno aos cidadãos e à melhoria do indicador de resolutividade.

Para o próximo período, a Ouvidoria dará continuidade às ações de aproximação com as áreas assistenciais, ao monitoramento dos indicadores e ao desenvolvimento de projetos de planejamento e avaliação interna, buscando contribuir para o aprimoramento dos processos institucionais e para a melhoria dos serviços prestados à população.