IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Cidade do Sol (HSOL)

Relatório
2º TRIMESTRE

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HBDF - Hospital de Base do Distrito Federal.

HRSM - Hospital Regional de Santa Maria.

HSOL- Hospital Cidade do Sol.

NOVSM - Núcleo da Ouvidoria do Hospital de Santa Maria.

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

UPAS - Unidades de Pronto Atendimento.

SUMÁRIO

01.
Introdução.

02.
Visão Geral.

03.
Tipologias das Manifestações.

04.
Formas de Entrada.
Assuntos Mais Demandados.

05.
Indicadores.

06.
Conclusão.

07.
Agradecimentos - Ouvidoria.

INTRODUÇÃO

O Hospital Cidade do Sol é uma unidade de saúde de baixa e média complexidade, que atua como retaguarda para outras unidades, como o Hospital de Base do Distrito Federal (HBDF), o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) e as UPAs, prestando atendimento de internação em Clínica Médica. Essa organização permite que os hospitais de maior porte concentrem-se nos casos mais graves.

A Ouvidoria atua como canal institucional de escuta qualificada entre os usuários, colaboradores e a gestão hospitalar, possibilitando o registro e a análise de manifestações, como: elogios, sugestões, reclamações, solicitações, informações e denúncias.

O presente relatório tem como objetivo atender a Instrução Normativa n°01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF e o Decreto n° 36.462/2015. Apresenta uma análise consolidada das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria durante o segundo trimestre de 2025. Alinhado aos princípios da transparência, da escuta ativa e da participação cidadã, o documento visa contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão e dos serviços de saúde ofertados à população.

VISÃO GERAL

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 32 manifestações, com prazo médio de resposta de 10,8 dias e resolutividade de 100%, demonstrando um bom desempenho no atendimento as demandas.
No mesmo período de 2024, foram registradas 16 manifestações. No entanto, a comparação de dados específicos entre os períodos é limitada, uma vez que até setembro de 2024 o Hospital Cidade do Sol ainda não contava com uma caixa própria no Participa/DF, o que compromete a precisão dos dados daquele ano.

18 56,3% ANÔNIMAS

14 RECLAMAÇÕES

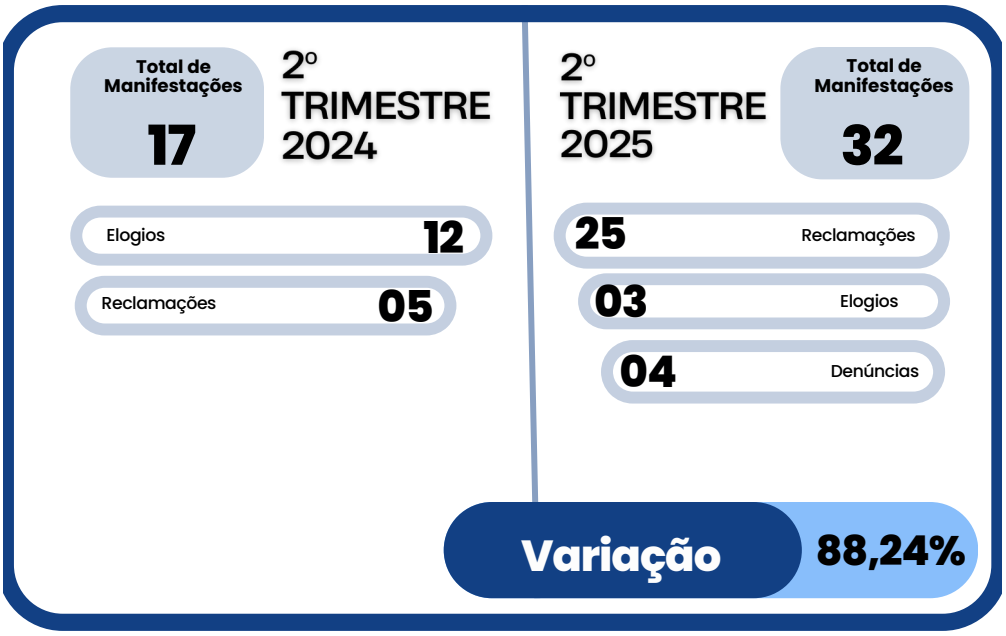
04 DENÚNCIAS

14 43,8% IDENTIFICADAS

Das 32 manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, 18 foram anônimas e 14 identificadas. Dessas manifestações anônimas, 14 foram classificadas como reclamações e 04 como denúncias.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 31/07/2025

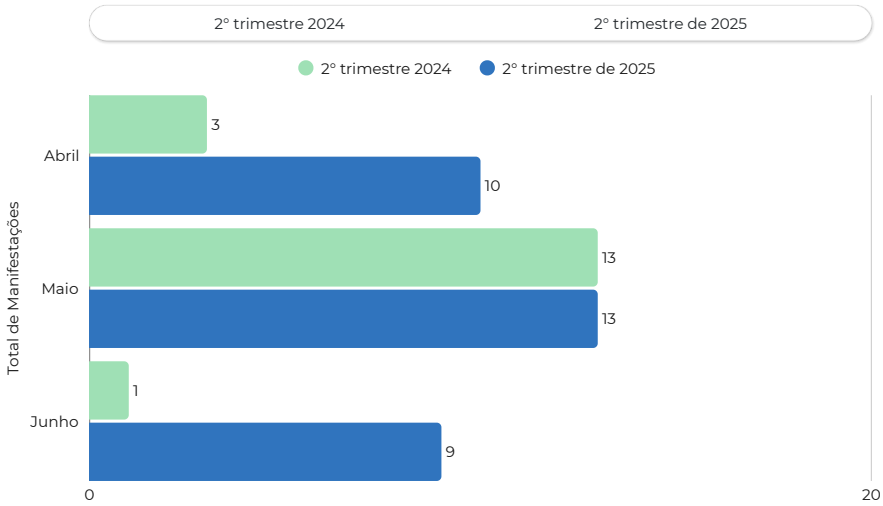
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



Ao comparar o segundo trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento de 88,24% no número de reclamações e denúncias registradas.

Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior conscientização e participação da sociedade, que tem recorrido com mais frequência à Ouvidoria como canal legítimo para buscar esclarecimentos, exercer o controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos

COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES

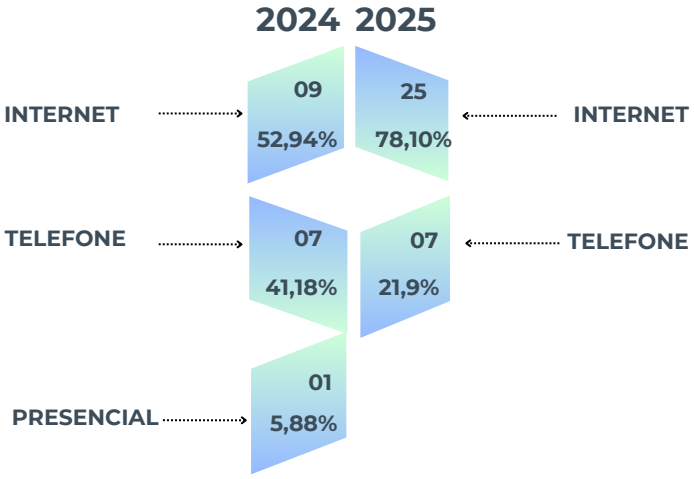


Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 15/07/2025

FORMAS DE ENTRADA

Na análise comparativa do segundo trimestre 2025, observou-se que a forma de entrada mais utilizada foi a internet, por meio do *site* participa.df.gov.br, contabilizando 78,10% dos registros, e em seguida o atendimento telefônico (162), com 21,9%.

Já no mesmo período de 2024, a internet obteve 52,94%, seguido do atendimento telefônico (162), com 41,18% e o canal presencial, que representou 5,88%.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Em 2025, os cinco assuntos mais recorrentes representaram 75% das manifestações registradas no segundo trimestre. A comparação com o mesmo período de 2024 não é viável, uma vez que, à época, o Hospital Cidade do Sol ainda não possuía uma caixa específica no Participa/DF, o que compromete a consolidação e a comparabilidade desses dados.

14	Atendimento em Unidade Hospitalar	48.3%
04	Ambulância da Rede SUS/SAMU	13.8%
03	Servidor Público	10.3%
02	Servidor Terceirizado do Serviço Público	6.9%
01	Agendamento de Exames	3.4%

1.Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 14.

Reclamações – 11
Elogios – 03

2.Ambulância da rede SUS, SAMU - Total 04.

Reclamações - 04

3.Servidor Público - Total 03.

Reclamações – 02
Denúncias - 01

4.Servidor Terceirizado do Serviço Público - Total 02.

Reclamações -02

5.Agendamento de Exames - Total 01.

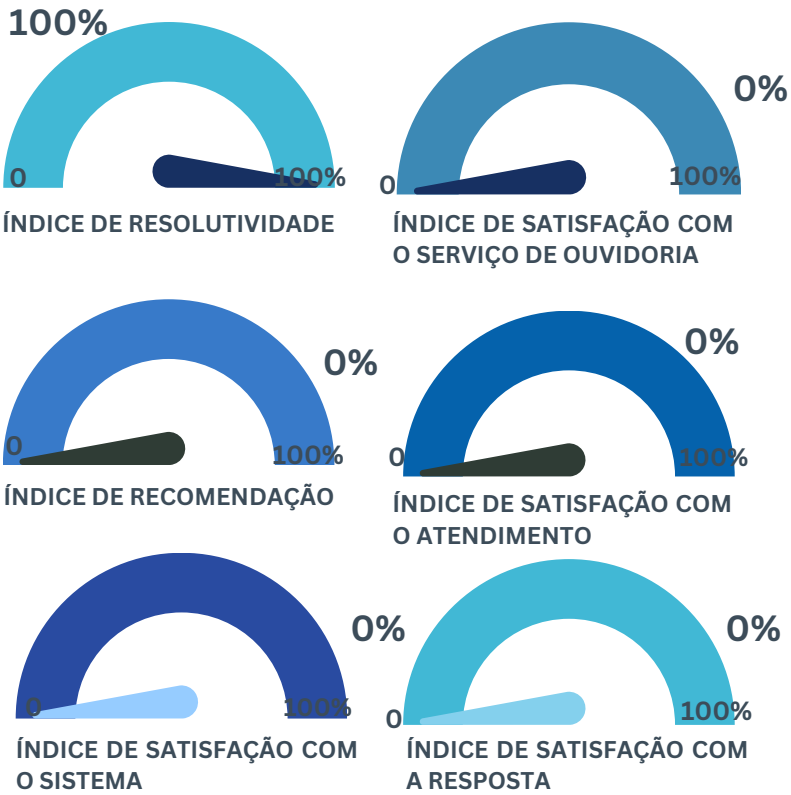
Reclamações - 01

Fonte: Controle interno IGESDF 31/07/2025
Fonte: https://indicadores.igesdf.org.br/ouvidorias/ 15/07/2025
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 15/07/2025

INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo captar a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria e mensurar o grau de satisfação dos usuários. No período avaliado, apenas três usuários registraram avaliação sobre a resolutividade, o que limita a representatividade dos resultados. Os demais indicadores de satisfação não foram avaliados. Diante disso, é necessário implementar ações que estimulem a participação dos usuários na pesquisa, fortalecendo a escuta qualificada e subsidiando melhorias nos serviços ofertados.



A comparação com o mesmo período de 2024 fica comprometida, uma vez que, à época, o Hospital Cidade do Sol ainda não contava com uma caixa específica no Participa/DF, o que impacta diretamente na consolidação e na comparabilidade dos dados.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 31/07/2025

CONCLUSÃO

No segundo trimestre de 2025, o Hospital Cidade do Sol registrou um aumento expressivo nas manifestações de ouvidoria, o que pode refletir tanto maior visibilidade do canal quanto um crescimento nas queixas dos usuários.

Embora todas as manifestações tenham sido respondidas, o baixo índice de retorno em avaliações pode evidenciar um ponto crítico: as respostas fornecidas nem sempre têm resultado em melhorias concretas para os usuários.

Outro aspecto relevante é a elevada proporção de manifestações anônimas, o que pode indicar fragilidade na confiança dos usuários em relação ao canal de escuta.

Diante desse cenário, torna-se essencial reavaliar não apenas os fluxos de resposta, mas principalmente as ações corretivas e preventivas adotadas a partir das manifestações. É preciso garantir que a escuta gere mudanças concretas na qualidade dos serviços prestados.

Além disso, o fortalecimento de estratégias que estimulem manifestações identificadas pode contribuir para diagnósticos mais precisos e intervenções mais eficazes.

Os resultados reforçam o papel da Ouvidoria como elo entre a sociedade e a gestão, ao mesmo tempo em que apontam oportunidades de aprimoramento nos processos institucionais, na escuta qualificada e no compromisso com a melhoria contínua dos serviços.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

"Você nunca sabe quais resultados virão da sua ação. Mas se não fizer nada, não existirão resultados".

Mahatma Gandhi - Ativista Indiano.

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - NOVSM:

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

ASSESSORIA:
JEANE DE SOUSA MASCARANHAS
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS
IZEQUIEL BEZERRA BARBOSA

EDIÇÃO:
CARYNE COSTA SANTANA

REVISÃO:
RAYANE CAROLINE DE ARAÚJO CAVALCANTE LACERDA
(COORDENADORA SUBSTITUTA)