

Hospital Cidade do Sol (HSOL)

Relatório 3º 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.

UPAS - Unidades de Pronto Atendimento.

OUVIDORIA

01.

Introdução

02.

Visão Geral

03.

Tipologias das Manifestações.
Formas de Entrada.

04.

Assuntos Mais Demandados

05.

Indicadores

06.

Conclusão

07.

Agradecimentos - Ouvidoria

OUVIDORIA

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.

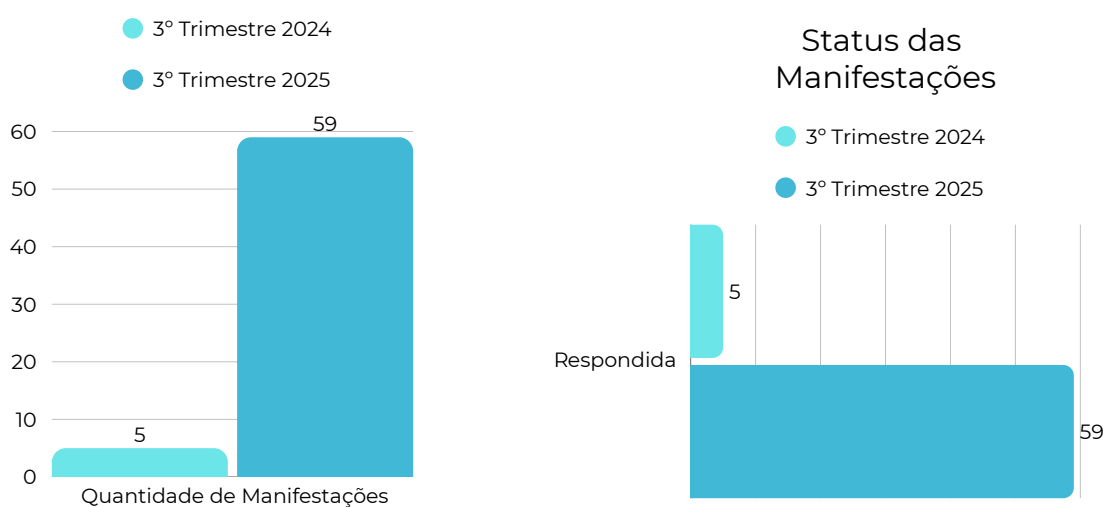
A Ouvidoria atua como canal institucional de escuta qualificada entre os usuários, colaboradores e a gestão hospitalar, possibilitando o registro e a análise de manifestações, como: elogios, sugestões, reclamações, solicitações, informações e denúncias.

O presente relatório tem como objetivo atender a Instrução Normativa nº01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF e o Decreto nº 36.462/2015. Apresenta uma análise consolidada das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria durante o terceiro 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.

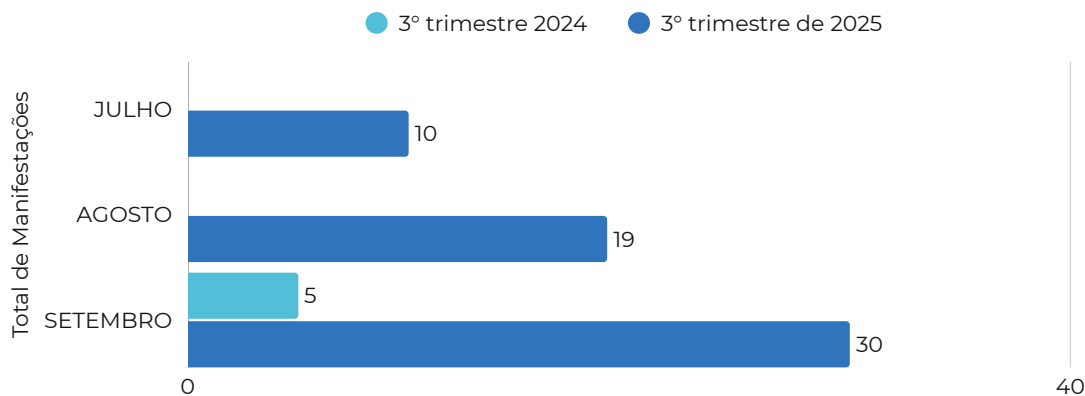
VISÃO GERAL

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 59 manifestações, com prazo médio de resposta de 14,7 dias e resolutividade de 0%, indicando a necessidade de melhorias no atendimento ao usuário.

Em 2024, foram 16 registros, mas 11 desses registros foram tratados na caixa do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM, tendo em vista que a caixa do Hospital Cidade do Sol - HSOL foi criada apenas no final de setembro de 2024. Até setembro de 2024, as manifestações eram recebidas pelo Hospital Regional de Santa Maria.



COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES



Das 59 manifestações registradas no terceiro trimestre de 2025, 41 foram anônimas, representando 69,5% do total de registro, enquanto apenas 18 foram identificadas, o que representa 30,5% do total. Dessas manifestações anônimas, 39 foram classificadas como reclamações e 02 como denúncias.



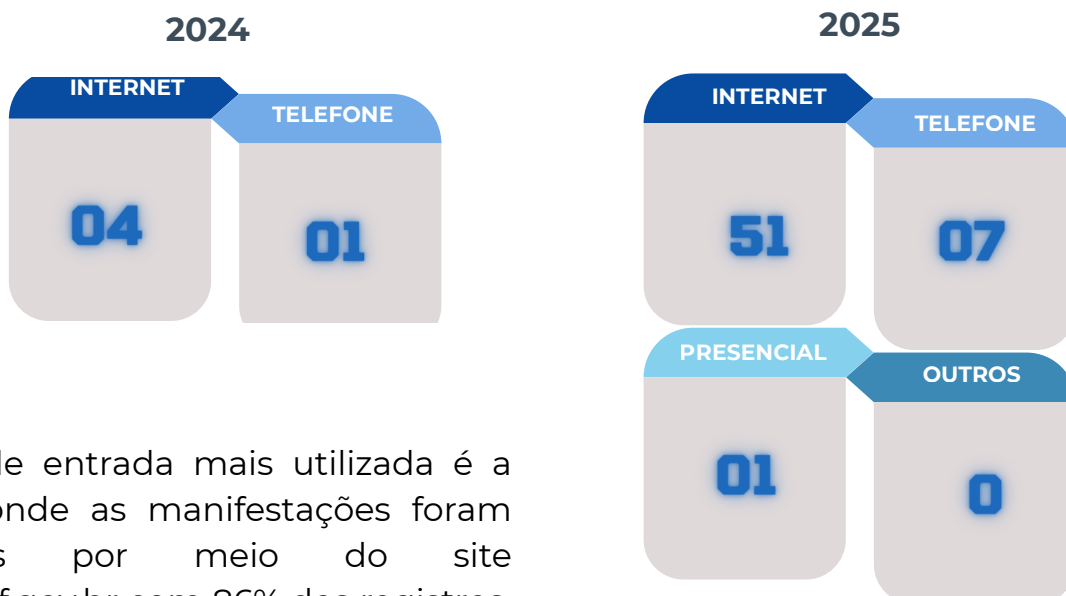
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

Ao compararmos o terceiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento significativo no número de manifestações registradas.

3º Trimestre 2024	3º Trimestre 2025
02 Reclamações	Reclamações 51
02 Elogios	Elogios 06
01 Solicitações	Denúncias 02

FORMAS DE ENTRADA

O uso dos canais de Ouvidoria representa uma importante ferramenta de comunicação entre o cidadão e a instituição, promovendo diálogo, escuta e melhoria dos serviços públicos.



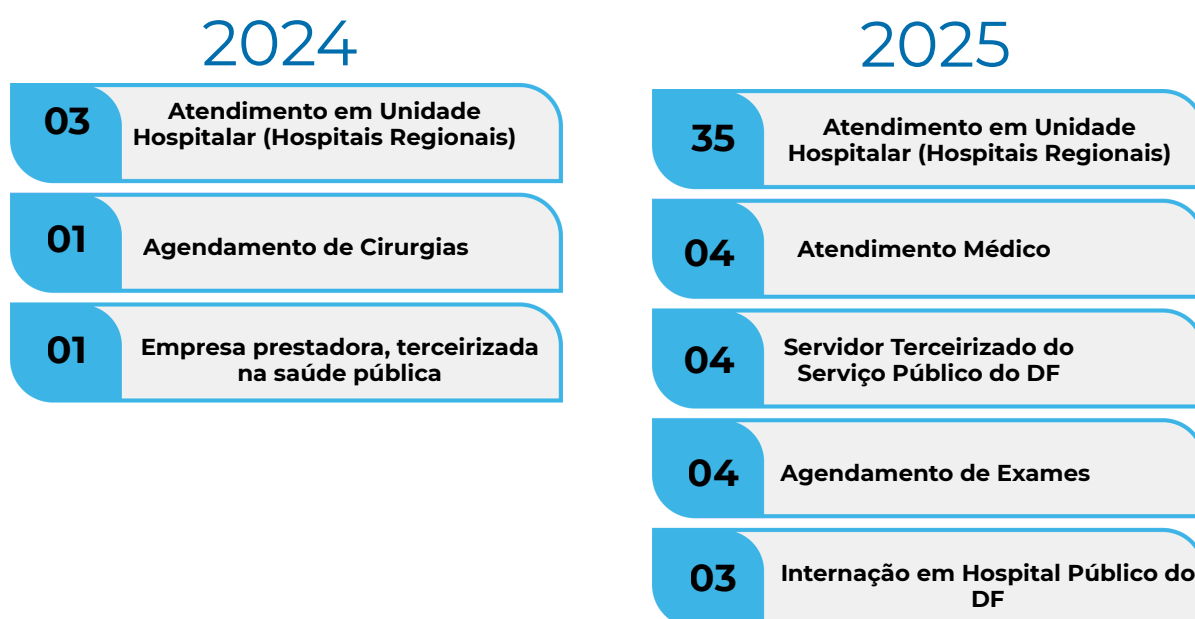
A forma de entrada mais utilizada é a Internet, onde as manifestações foram registradas por meio do site participa.df.gov.br com 86% dos registros, seguidos do atendimento telefônico (162), com 12% e do atendimento presencial, representando com 2% das manifestações. Outros canais como serviço de protocolo, mídias e Ouvidor SUS não tiveram registros..

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos mais demandados no terceiro trimestre de 2025.

Das 59 manifestações registradas, o tema “Atendimento em Unidade Hospitalar” foi o mais recorrente, representando 59,32% do total.

Os principais assuntos somam 74,57% das manifestações. São eles:



PRAZO DE RESPOSTA



No terceiro trimestre de 2025, o tempo médio de resposta foi de 14,7 dias, indicando um aumento em relação ao mesmo período de 2024, quando a média registrada foi de 7,2 dias.

INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação mostra como os cidadãos avaliam os serviços da Ouvidoria e mede o grau de satisfação dos usuários. No terceiro trimestre de 2025 e também no de 2024, não foram registradas avaliações sobre a resolutividade e outros indicadores, o que reduz a representatividade dos resultados.

Por isso, é importante incentivar mais pessoas a participarem da pesquisa, fortalecendo a escuta do cidadão e ajudando a melhorar os serviços oferecidos.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
O SISTEMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM
A RESPOSTA



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

CONCLUSÃO

No terceiro 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, não houve índice de retorno em avaliações, evidenciando uma necessidade real de ações voltadas ao atendimento ao usuário.

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.

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

“O que pode ser medido, pode ser melhorado”.

Peter Drucker - Escritor.

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 HRSM:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

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

EDIÇÃO:
CARYNE COSTA SANTANA

REVISÃO:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA