

Hospital Cidade do Sol (HSOL)

Relatório ANUAL

2024

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

HRSM - Hospital Regional de Santa Maria.

HSOL - Hospital Cidade do Sol.

IGESDF- Instituto de Gestão Estratégica em Saúde do Distrito Federal.

SUS - Sistema Único de Saúde.

UCI's - Unidade de Cuidados Intermediários.

O R I E N T A M E N T A D O

01.

Introdução.

02.

Apresentação.

03.

Visão Geral.

04.

Tipologias das Manifestações.

05.

Formas de Entrada.

06.

Assuntos mais Demandados.

07.

Desdobramento dos Assuntos mais Demandados 2024.

08.

Indicadores.

09.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria.

10.

Conclusão.

11.

Agradecimentos - Ouvidoria.

INTRODUÇÃO

Hospital Cidade do Sol (HSOL)

Criado durante a pandemia do Covid-19 para apoiar as Unidades de Pronto Atendimento e aos Hospitais Regionais, o Hospital Cidade do Sol (HSOL) atua como retaguarda, recebendo pacientes encaminhados de outras unidades, com o objetivo de facilitar o giro de leitos e desafogar a rede hospitalar.

A Unidade dispõe de 60 leitos, sendo 40 de enfermaria e 20 de Unidades de Cuidados Intermediários (UCI's), oferecendo toda a assistência necessária ao paciente até sua alta médica.



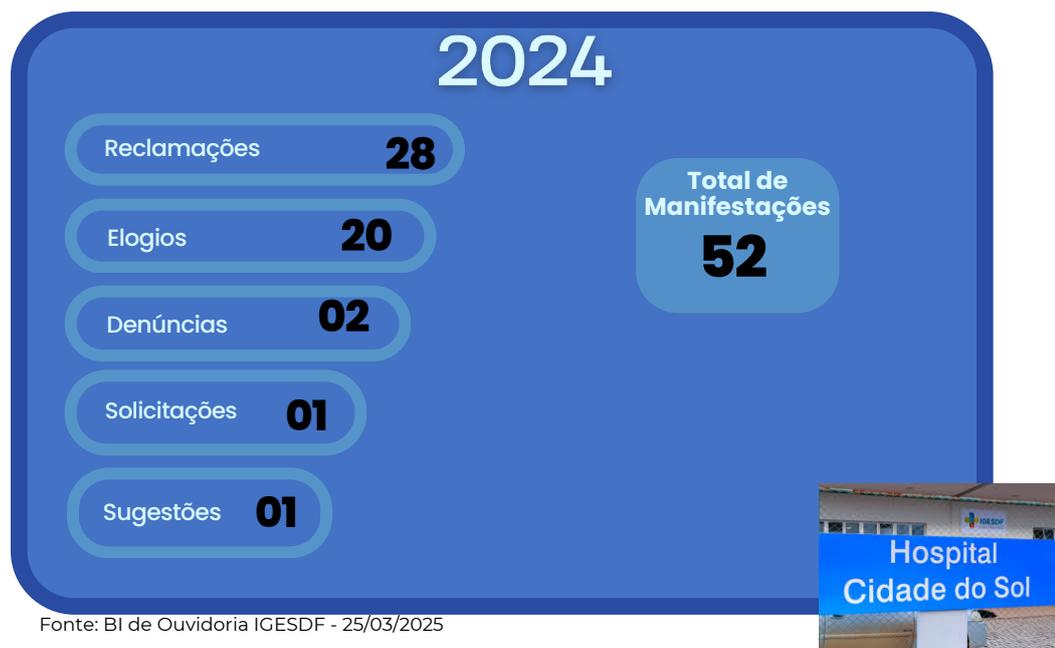
APRESENTAÇÃO

Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01/2017 - CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015. O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas do Hospital Cidade do Sol (HSOL) durante o ano de **2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo recebido e o índice de resolutividade.

VISÃO GERAL

O Núcleo da Ouvidoria Hospital Regional de Santa Maria - HRSM passou a receber, em fevereiro de 2024, as manifestações do Hospital Cidade do Sol - HSOL, totalizando 36 registros na caixa do HRSM no Participa/DF.

Em setembro, foi criada uma caixa exclusiva para as manifestações do HSOL, que recebeu 16 registros até dezembro do mesmo ano.

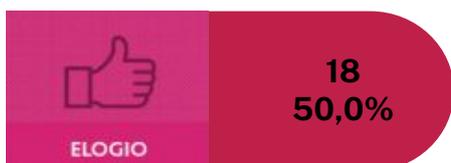


No ano de 2024, foram registrados 52 manifestações, sendo 28 reclamações, 20 elogios, 02 denúncias, 01 solicitação e 01 sugestão.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



FEVEREIRO A AGOSTO/2024



Fonte: BI de Ouvidoria IGESDF - 25/03/2025

SETEMBRO A DEZEMBRO/2024

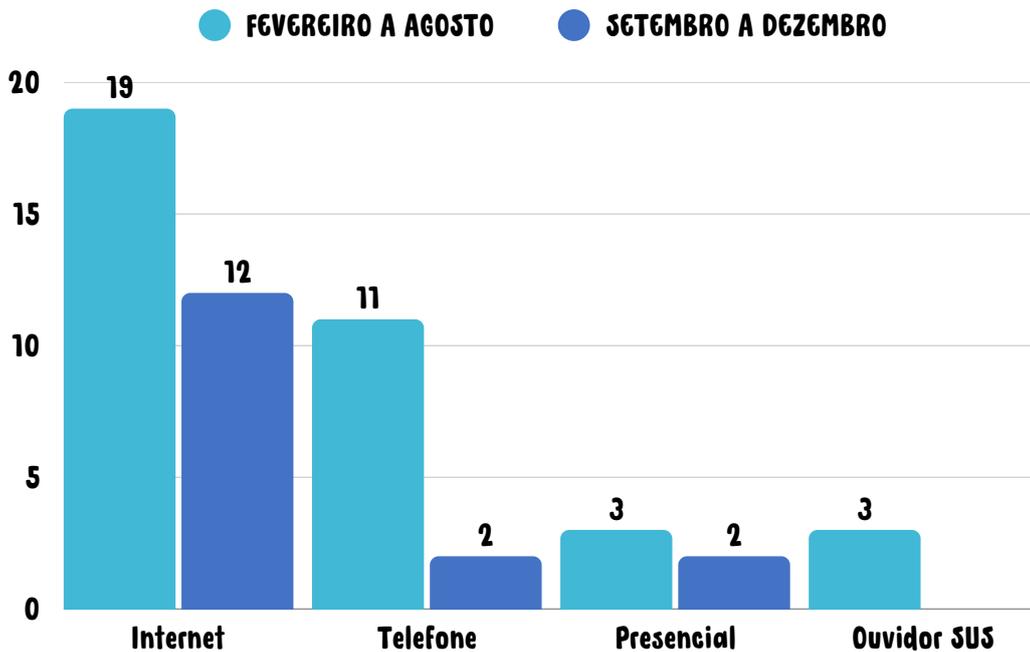


Por se tratar de uma nova unidade de saúde, o HSOL não possui dados anteriores para comparação. Por isso, serão apresentados apenas os registros do ano de 2024.



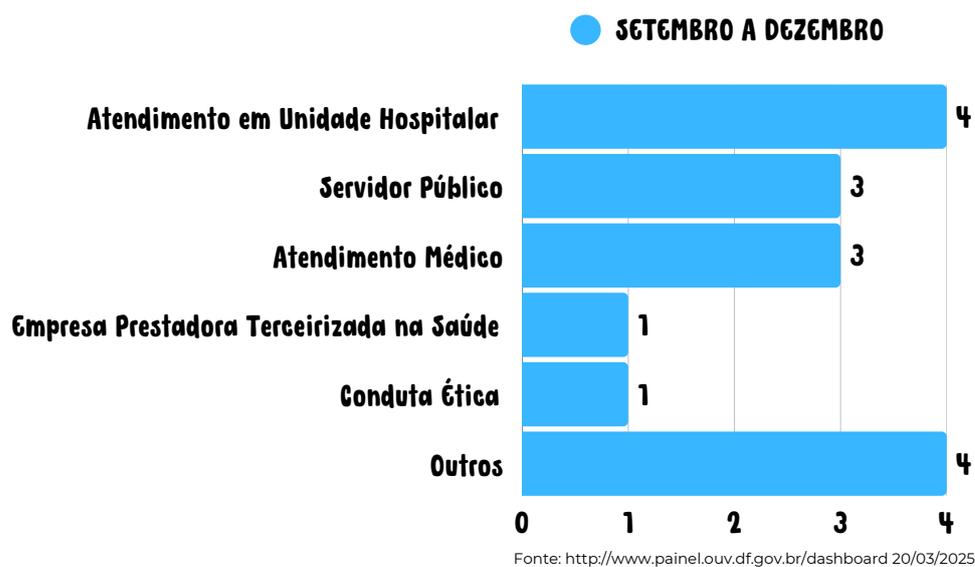
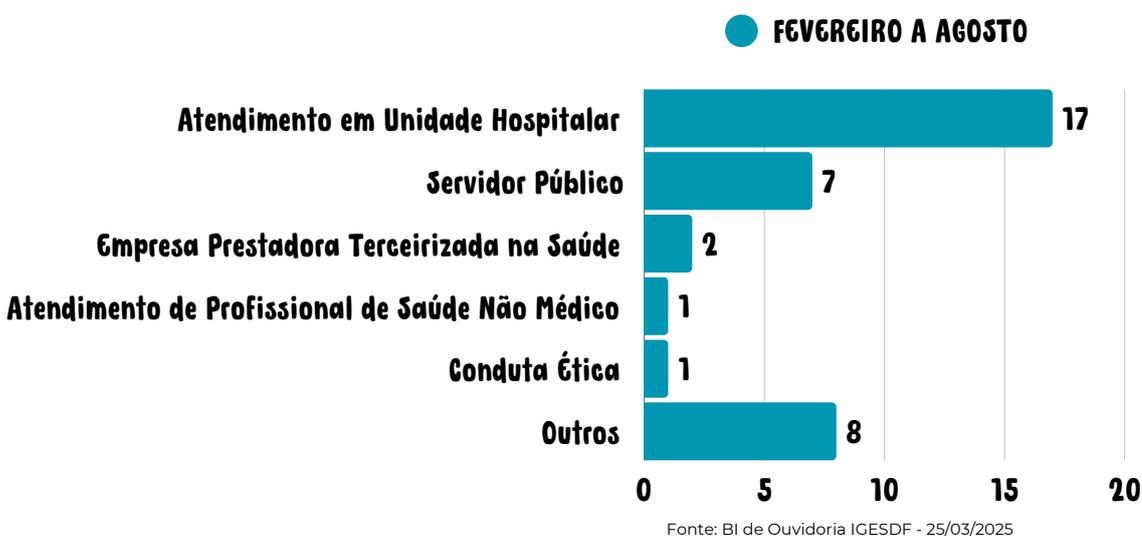
FORMAS DE ENTRADA

As formas de entrada dos registros das manifestações podem ser feitas pelos **canais de comunicação** com a Ouvidoria, que incluem a Internet, o telefone (162) e o atendimento presencial. Este último é realizado nas seccionais da Ouvidoria do Distrito Federal e nas unidades do Hospital de Base e do Hospital de Santa Maria, uma vez que o Hospital Cidade do Sol não possui instalações próprias para atendimento presencial.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados em 2024 no Hospital Cidade do Sol foram:



DESDOBRAMENTOS DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 2024

A Ouvidoria realiza a análise dos registros das interações recebidas, processadas e respondidas pelas áreas, abrangendo solicitações de informação, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Os dados abaixo apresentados são com base no painel de Ouvidoria de quando o Hospital Cidade do Sol passou a ter registros em sua própria caixa e foram coletados por meio do sítio www.painel.ouv.df.gov.br/dashbord e do Painel de Informações de Ouvidorias do IGESDF - BI.

A partir de setembro, foram registradas 16 (dezesesseis) manifestações até o final do ano, obtendo um maior número de manifestações no assunto Atendimento em Unidade Hospitalar, com um percentual 25% (vinte e cinco por cento), Servidor Público e Atendimento médico, ambos com 19% (dezenove por cento) do total de demandas. A média de prazo das respostas foi de 10,04 dias e com média de resolutividade de 0%.

Assuntos mais demandados 2024	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade Hospitalar	04	0	0	04	0	0%
2) Servidor Público.	03	0	0	03	0	0%
3) Atendimento Médico.	03	0	0	03	0	0%
4) Empresa Prestadora Terceirizada na Saúde Pública.	01	0	0	01	0	0%
5) Agendamento de Cirurgias.	01	0	0	01	0	0%
6) Assédio Moral.	01	0	0	01	0	0%
7) Atendimento Profissional de Saúde Não Médico.	01	0	0	01	0	0%
8) Gestão de Pessoas.	01	0	0	01	0	0%
9) Conduta Ética.	01	0	0	01	0	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 20/032025

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais) - Total 04

Reclamação - 03
Elogio - 01

2. Servidor Público - Total 03

Reclamação - 02
Elogio - 01

3. Atendimento Médico - Total 03

Reclamação - 02
Elogio - 01

4. Empresa Prestadora Terceirizada na Saúde Pública - Total 01

Elogio - 01

5. Agendamento de Cirurgias - Total 01

Solicitação - 01

6. Assédio Moral - Total 01

Reclamação - 01

7. Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico - Total 01

Reclamação - 01

8. Gestão de Pessoas - Total 01

Reclamação - 01

9. Conduta Ética - Total 01

Reclamação - 01



INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

HSOL	2024		
	Quantidade manifestações	Quantidade de Manifestações Avaliadas	Percentual resolatividade
TOTAL	16	0	0%

De acordo com a tabela apresentada, registramos um total de 16 manifestações a partir de setembro de 2024, quando o HSOL começou a registrar em sua própria caixa. A média de resolatividade no ano de 2024 foi de 0%.

PRAZO DE RESPOSTA

HSOL	2024		
	Quantidade manifestações vencidas	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)
TOTAL	0	0	10,4 dias

Em 2024, a média do prazo de resposta foi de 10,04 dias

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

HSOL	INDICADORES – 2024					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
TOTAL MÉDIA	0%	0%	0%	0%	0%	0%

A realização da pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação constante dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Esses elementos fornecem expectativas quanto ao atendimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar os serviços prestados.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Em 2024, dos 52 (cinquenta e dois) registros, 60% foram feitos pela internet, 25% por meio do canal 162, 10% de forma presencial e 5% pelo Ouvidor SUS. O tempo médio de resposta foi de 10,04% dias, com 100% das manifestções respondidas dentro do prazo.

Os assuntos mais demandados foram; atendimento em unidade hospitalar, servidor público, atendimento médico, empresa prestadora terceirizada na saúde pública, agendamento de cirurgias, assédio moral, atendimento de profissional de saúde não médico, gestão de pessoas e conduta ética.

CONCLUSÃO

Os dados apresentados referem-se aos registros do ano 2024, O Hospital Cidade do Sol passou a ser gerido pelo IGESDF em fevereiro de 2024. Ao todo, foram registrados 52 atendimentos no ano, sendo: 28 reclamações, 20 elogios, 02 denúncias, 01 solicitação e 01 sugestão.

Desde a implantação dos serviços, diversos desafios foram enfrentados. Ainda assim, a Ouvidoria tem atuado continuamente para oferecer um atendimento mais ágil e de qualidade, sempre em busca da melhoria dos serviços prestados à população.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

“Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos”.

Adilson Santos - fotógrafo pensador.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA

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

EQUIPE TÉCNICA:
JEANE DE SOUSA MASCARANHAS
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS

EDIÇÃO DE RELATÓRIOS:
CARYNE COSTA

REVISÃO:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA