

Hospital Cidade do Sol (HSOL)

Relatório
1º TRIMESTRE

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HSOL - Hospital Cidade do Sol.

HRSM - Hospital Regional de Santa Maria.

NOVSM - Núcleo de Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria.

SUS - Sistema Único de Saúde.

UCI's - Unidade de Cuidados Intermediários.

UPA - Unidade de Pronto Atendimento.



OUVIDORIA S

01.

Introdução.

02.

Apresentação.

03.

Visão Geral.

04.

Tipologia 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.

UNIDADE CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS

O Hospital Cidade do Sol (HSOL) foi instituído durante a pandemia de Covid-19 com a finalidade de apoiar as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e os Hospitais Regionais do Distrito Federal. A unidade atua como retaguarda assistencial, recebendo pacientes encaminhados de outras instituições de saúde, com o objetivo de contribuir para o giro de leitos e a redução da sobrecarga da rede hospitalar.

Localizado ao lado da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Ceilândia, próximo ao Sol Nascente/Pôr do Sol, a unidade ocupa uma área de 22,9 mil m², dispendo de 60 leitos, sendo 40 de enfermaria e 20 de Unidades de Cuidados Intermediários (UCI's).

Conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionista, técnicos de nutrição, técnicos de laboratório, psicólogos, assistentes sociais, farmacêuticos clínicos e hospitalares, auxiliares de humanização e maqueiros, que prestará toda a assistência necessária ao paciente até sua alta médica.

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional de diálogo entre a população e a Instituição. Seu principal objetivo é fortalecer a participação social, promovendo a escuta qualificada das demandas dos cidadãos e atuando como ponte entre a comunidade e as áreas técnicas da unidade.

Por meio das análises das manifestações recebidas — que incluem reclamações, elogios, denúncias, sugestões, solicitações e pedidos de informação — a Ouvidoria busca identificar falhas, propor melhorias e contribuir para a transparência e a eficiência da gestão pública.

Os dados foram coletados por meio dos canais de acesso de atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site: www.participa.df.gov.br.

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, na caixa do HRSM no Participa/DF.

Em setembro, foi criada uma caixa exclusiva para as manifestações do HSOL, passando a concentrar, desde então, os registros diretamente relacionados à unidade.

Este relatório tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria previstos na Lei Distrital nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015.

O documento apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pelo Hospital Cidade do Sol - HSOL no primeiro trimestre de 2025, abrangendo os seguintes aspectos:

Comparativo com o mesmo período de 2024;

Demandas mais recorrentes;

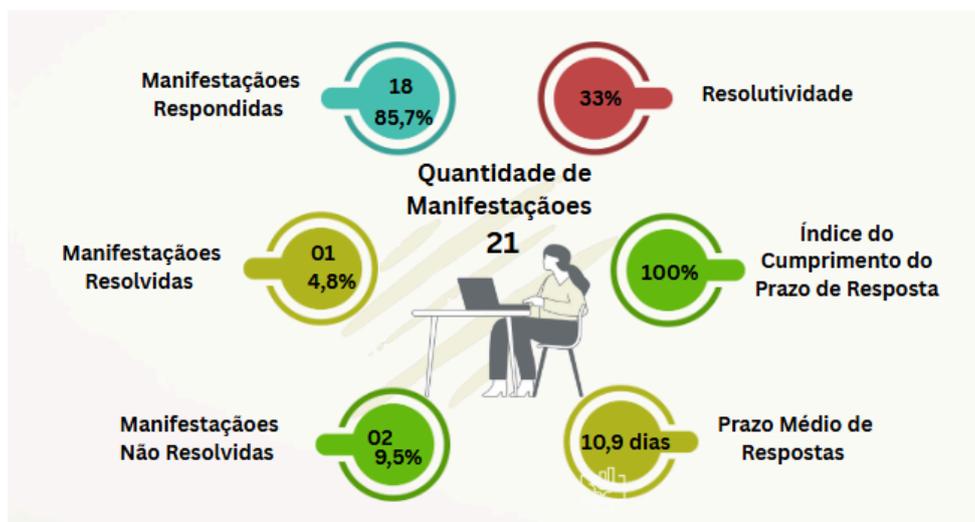
Volume total de manifestações;

Índice de resolutividade das respostas encaminhadas.

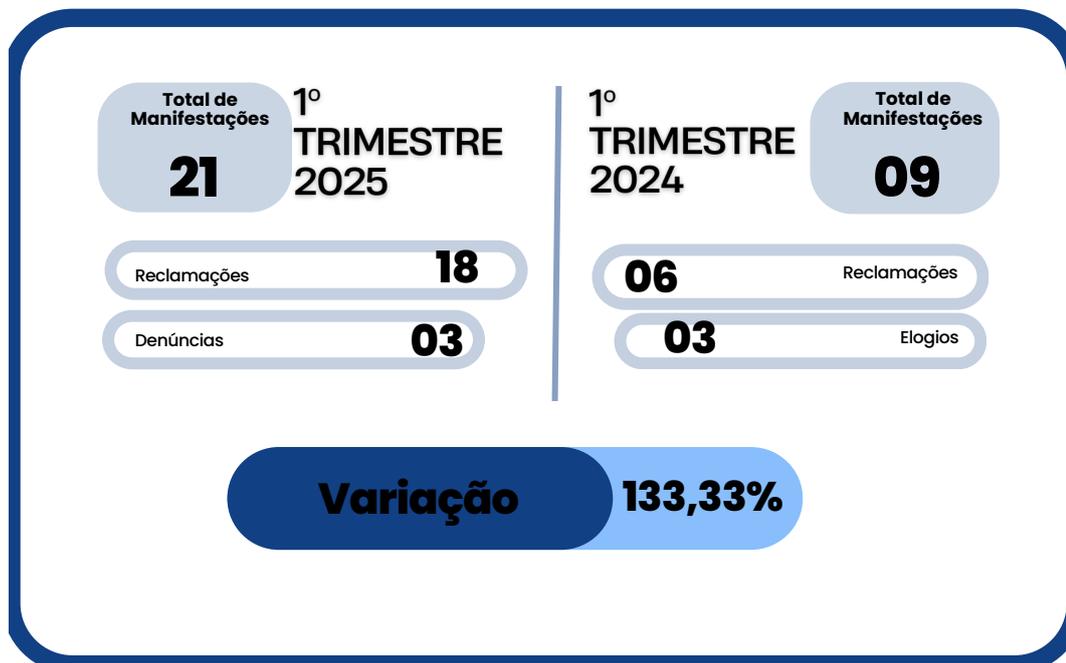
VISÃO GERAL

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 21 manifestações, em comparação com as 9 demandas no mesmo período de 2024, representando um acréscimo de 12 manifestações.

Esse aumento corresponde a uma variação percentual de 133,33% em relação ao volume registrado no primeiro trimestre do ano anterior.



Observa-se um aumento significativo no número de manifestações em comparação ao primeiro trimestre de 2024, o que demonstra uma sociedade mais participativa e engajada na busca por melhorias no sistema de saúde. O prazo médio de resposta ao cidadão foi de 10,9 dias, com índice de resolutividade de 33%.

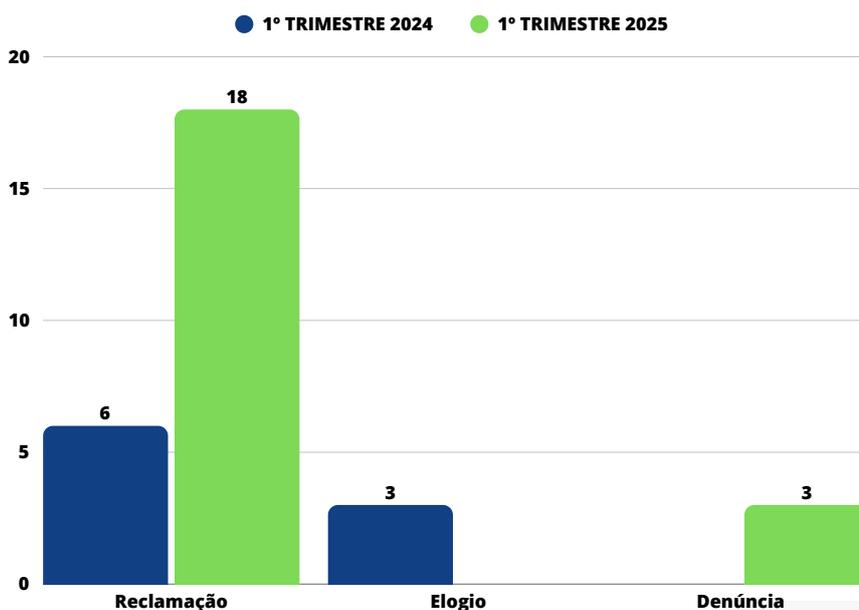


TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados referentes ao primeiro trimestre de 2024 foram extraídos do Painel de BI de Ouvidoria do IGESDF. Ressalta-se que não há registros disponíveis no Painel de Ouvidoria da SES para o mesmo período, uma vez que a criação da caixa específica do HSOL ocorreu apenas em setembro de 2024. Até essa data, será utilizado como base comparativa o Painel do IGESDF.

Ao comparar o primeiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento no número de reclamações e denúncias registradas, acompanhado de uma redução no número de elogios.

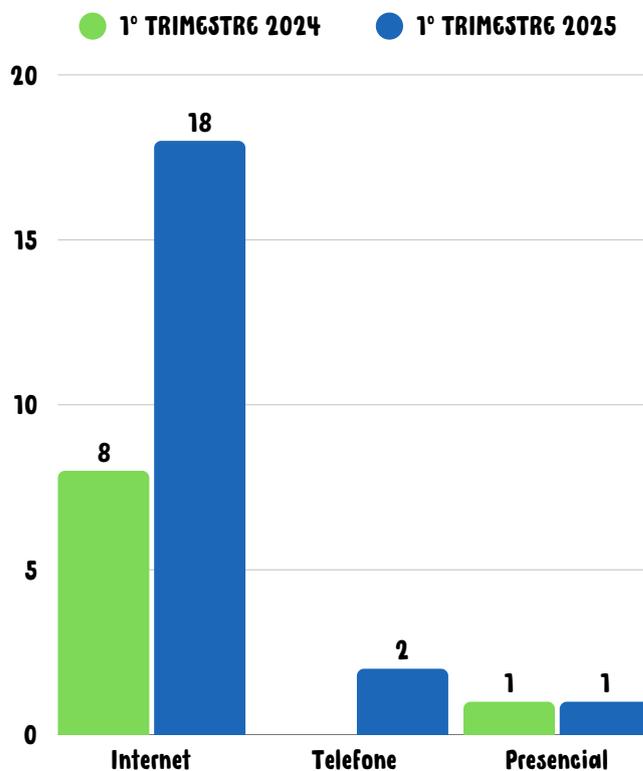
HSOL	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024	
	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual
RECLAMAÇÃO	18	85,7%	06	66,67%
ELOGIO	-	-	03	33,37%
DENÚNCIA	03	14,3%	-	-
TOTAL	21		09	



FORMAS DE ENTRADA

As formas de entrada das denúncias e outras tipologias de manifestações podem ser registradas pelos canais de comunicação com a Ouvidoria das Unidades Seccionais, de forma presencial, localizadas nos Hospitais de Santa Maria e no Hospital de Base, pela internet (Portal Participa DF) e pelo telefone (162).

Na análise comparativa do primeiro trimestre 2025, observou-se que o canal mais utilizado foi a internet, com 85,7% dos registros, ficando o canal 162 com 9,5%, o presencial com 4,8%. Já no mesmo período de 2024, a internet obteve 89% e o presencial 11%.



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro a seguir apresenta o quantitativo de manifestações recebidas pelo Hospital Cidade do Sol (HSOL), bem como a situação atual das demandas registradas. Observa-se que não houve manifestações respondidas fora do prazo legal. A Ouvidoria atua de forma contínua na melhoria desse indicador, orientando os manifestantes e incentivando a avaliação das respostas recebidas, o que contribui diretamente para a qualificação dos serviços prestados.

HSOL	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas	Não Resolvidas	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
2025	21	18	01	02	100%	0	10,9	33%
2024	09	09	Sem avaliação	Sem avaliação	100%	0	-	Sem avaliação
Variação	12	09	-	-	-	0	-	-

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 24/04/2025

Fonte: BI de Ouvidoria IGESDF - 24/04/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo apresenta-se o detalhamento dos assuntos mais demandados no primeiro trimestre de 2025. Das 21 manifestações registradas no período, o tema com maior número de ocorrências foi Atendimento em Unidade Hospitalar, representando 28% do total.

Os cinco assuntos mais recorrentes no período correspondem a 71% das manifestações recebidas. São eles:



1. Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 06.

Reclamação - 06

2. Servidor Terceirizado do Serviço Público no DF - Total 03.

Reclamação - 02
Denúncia - 01

3. Servidor Público - Total 02.

Reclamação - 02

4. Assédio Moral - Total 02.

Denúncia - 02

5. Atendimento Médico - Total 02.

Reclamação - 02

DESDOBRAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O quadro a seguir apresenta o quantitativo total de manifestações recebidas por assunto, com o desmembramento das situações do primeiro trimestre de 2025, incluindo o número de manifestações respondidas, resolvidas, não resolvidas e em análise.

Os cinco assuntos mais recorrentes totalizam 15 (quinze) demandas, onde 12 (doze) manifestações foram respondidas, 01 (uma) foi avaliada como resolvida, 02 (duas) não foram resolvidas.

Status das Manifestações	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas + Resolvidas Após Complementares	Não Resolvidas + Não Resolvidas Após Complementares
1) Atendimento em Unidade Hospitalar	06	04	01	01
2) Servidor Terceirizado do Serviço Público no DF	03	03	0	0
3) Servidor Público	02	02	0	0
4) Assédio Moral	02	02	0	0
5) Atendimento Médico	02	01	0	01
TOTAL	15	12	01	02

INDICADORES



A média de resolutividade no primeiro trimestre de 2025 foi de 33%. Ressalta-se que essa avaliação é realizada diretamente pelo cidadão, a qualquer momento após o recebimento da resposta, indicando se a demanda apresentada foi devidamente solucionada.

RESOLUTIVIDADE

HSOL	1º TRIMESTRE 2025	
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade
HSOL	21	33%

PRAZO DE RESPOSTA

HSOL	1º TRIMESTRE 2025		
	Manifestações vencidas	Respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)
Total	0	0	10,9 dias

O prazo médio de resposta foi de 10,9 dias, não havendo nenhuma manifestação respondida fora do prazo.

A realização da pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para a avaliação contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria. Os resultados obtidos oferecem subsídios valiosos sobre as expectativas dos usuários e a qualidade do atendimento na unidade do Hospital Cidade do Sol (HSOL), possibilitando o planejamento de estratégias voltadas ao aprimoramento dos serviços oferecidos.

Para o ano de 2025, a meta estabelecida é elevar o índice de resolutividade e qualificar ainda mais as respostas encaminhadas aos cidadãos, promovendo um atendimento mais efetivo e alinhado às demandas da população.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índices	1º Trimestre 2025
RESOLUTIVIDADE	33%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	100%
RECOMENDAÇÃO	100%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	100%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	100%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	100%

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou uma taxa de resolutividade de 33%, com um prazo médio de resposta de 10,9 dias. Destaca-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo regulamentar, evidenciando o compromisso da unidade com a eficiência no atendimento ao cidadão.

A maior parte dos registros foi realizada pela internet, representando 85,7% do total. Os canais telefônico e presencial corresponderam a 9,5% e 4,8%, respectivamente..

Os assuntos mais recorrentes no período foram: Atendimento em Unidade Hospitalar, Servidor Terceirizado do Serviço Público no DF, Servidor Público, Atendimento Médico e Assédio Moral. Tais temas são de fundamental importância, pois contribuem para a identificação de irregularidades, o fortalecimento da transparência institucional e a adoção de medidas corretivas por parte da gestão, prevenindo a reincidência dos problemas apontados.

Observa-se ainda um aumento significativo no número de reclamações e denúncias, indicando que o cidadão está cada vez mais consciente de seu papel e mais participativo na busca por soluções. Esse engajamento fortalece a Ouvidoria como uma aliada estratégica na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição, e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

CONCLUSÃO

No primeiro trimestre de 2025, o Hospital Cidade do Sol (HSOL) apresentou avanços importantes no processo de escuta qualificada por meio da Ouvidoria.

Houve um aumento de 133,33% no número de manifestações em relação ao mesmo período de 2024, com predominância de registros via internet (85,7%). O prazo médio de resposta foi de 10,9 dias, sem registros fora do prazo legal, e o índice de resolutividade alcançou 33%.

Os temas mais recorrentes — como Atendimento em Unidade Hospitalar, Atendimento Médico, Assédio Moral, Servidor Público e Servidor Terceirizado — reforçam a relevância da Ouvidoria como instrumento de monitoramento da qualidade dos serviços prestados e de identificação de pontos críticos da gestão. O crescimento no número de denúncias e reclamações também evidencia um cidadão mais participativo, exigente e atento ao seu papel no controle social.

A análise dos dados evidencia o compromisso institucional com a transparência, a melhoria contínua e a efetividade na resposta ao cidadão. Para 2025, o desafio segue sendo o aprimoramento da qualidade das respostas e o fortalecimento da cultura de avaliação, com foco no aumento da resolutividade e no uso estratégico das informações recebidas.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

...“Os bons serviços públicos são grandes conquistas sociais e uma demonstração convincente de que uma sociedade de fato evoluiu”...

Ricardo Fischer - pensador.

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:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA