Relatório Trimestral de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2026

HOSPITAL CIDADE DO SOL (HSOL)

EXTRAÇÃO DE DADOS

14/10/2026

1. Apresentação

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, promovendo o acolhimento, o registro, a análise, o encaminhamento e o acompanhamento das manifestações relacionadas aos serviços prestados. As demandas relacionadas ao Hospital do Sol são tratadas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria, que é responsável por acolher essas manifestações, tratá-las eresponder ao cidadão, fortalecendo a participação social e contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria, subsidiando a gestão na adoção de ações voltadas ao aprimoramento contínuo da qualidade da assistência e dos processos institucionais.

O presente Relatório da Ouvidoria do Hospital Cidade do Sol apresenta os resultados das atividades desenvolvidas no **terceiro trimestre**, em atendimento à Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), que estabelece a obrigatoriedade da elaboração de relatórios gerenciais como instrumento de monitoramento, avaliação e aprimoramento dos serviços públicos, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas, os principais indicadores de desempenho, os temas mais recorrentes, os canais de atendimento utilizados e as ações implementadas para o fortalecimento da gestão participativa. As informações aqui consolidadas visam subsidiar a tomada de decisão pelos gestores, promover a transparência institucional e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados à população.

Equipe de Ouvidoria:

Coordenadora Substituta: Lorena Gonzaga Pereira.

Chefe de Núcleo Substituto: Fabrícia Morais dos Santos;

Assessor Técnico: João Paulo Barbosa de Freitas;

Analistas: Izequiel Bezerra Barbosa e Jeane Sousa Mascaranhas.

2. Análise dos Dados

No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 60 manifestações, representando um aumento de 1,69% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	3º/2025 (59)	3º/2026 (60)	Evolução (%)
Reclamação	51	36	-29,41%
Elogio	6	8	33,33%
Denúncia	2	16	700%

Principais Assuntos 3º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 3º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	35 (59,32%)	**Servidor Público**	16 (26,67%)
Agendamento de Exames	4 (6,78%)	**Atendimento de Profissionais de Saúde não Médico**	10 (16,67%)
Atendimento Médico	4 (6,78%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	10 (16,67%)
Servidor Terceirizado do Serviço Público	4 (6,78%)	**Conduta Ética**	8 (13,33%)
Internação em Hospital Público do DF	3 (5,08%)	**Assédio Moral no Serviço Público**	5 (8,33%)

A comparação entre o trimestre de 2025 e o de 2026 demonstra mudanças nos perfis das manifestações registradas pela Ouvidoria do Hospital Cidade do Sol. Em 2025, o principal assunto foi Atendimento em Unidade Hospitalar, com 35 registros, enquanto em 2026 o destaque passou a ser Servidor Público, com 16 registros, seguido por Atendimento de Profissionais de Saúde não Médicos, com 10 e Atendimento em Unidade Hospitalar, também com 10.

Os dados indicam um aumento das demandas relacionadas à atuação de servidores, como Conduta Ética e Assédio Moral no Serviço Público, que passaram a integrar os ranking dos assuntos mais demandados, reforçando a necessidade de ações voltadas ao fortalecimento das relações interpessoais, da conduta profissional e da qualidade dos serviços prestados.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Núcleo de Enfermagem	25 (41,67%)
Gerência do Hospital do Sol	16 (26,67%)
Núcleo Médico	07 (11,67%)
Superintendência do Hospital de Santa Maria	06 (10,0%)
Núcleo de Hotelaria CD/UPH	04 (6,67%)

O Núcleo de Enfermagem foi o setor mais demandado no terceiro trimestre, representando 41,67% do total de demandas registradas. Em seguida, destacam-se a Gerência do Hospital do Sol, com 26,67% e o Núcleo Médico, com 11,67%.

Em seguida, temos a Superintendência do Hospital de Santa Maria, que é a unidade hierárquica superior do Hospital Cidade do Sol - HSOL, com 10% e o Núcleo Hotelaria, com 6,67%. A concentração das demandas nesses setores evidenciam a importância do acompanhamento sistemático das manifestações, subsidiando a adoção de ações de melhoria contínua e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	56	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	41	Respondidos no prazo
Reiterações	10	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	15	Sem retorno da área técnica

No terceiro trimestre, a Ouvidoria gerou 56 processos. Ao final do período, 41 processos haviam sido respondidos, o que representa 73,21% do total de processos gerados.Foram registradas 10 reiterações de cobrança às áreas responsáveis.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 13,8 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025, apresentou média de 14,7 dias. Mesmo com a redução do prazo de resposta em 0,9 dias. A Ouvidoria intensificará o monitoramento das demandas pendentes para fortalecer a eficiência e a qualidade das respostas aos cidadãos e a manutenção do cumprimento dos prazos legais.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	0%	67%
Satisfação com a Resposta	0%	100%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	0%	100%

O Índice de Resolutividade apresentou uma significativa melhora, passando de 0% para 67%, indicando que boa parte das demandas foram resolvidas.
Do mesmo modo, os indicadores de Satisfação com a Resposta e Satisfação com o Serviço de Ouvidoria evoluíram de 0% para 100%, evidenciando uma percepção positiva dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e às respostas fornecidas. O resultado também pode ser atribuído à intensificação das ações de pós-atendimento realizadas pela Ouvidoria, que orientou os manifestantes quanto à importância da participação na Pesquisa de Satisfação. Essas iniciativas contribuíram para ampliar a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços prestados, favorecendo a obtenção de resultados mais representativos e o fortalecimento dos mecanismos de escuta e aprimoramento contínuo do atendimento.

Ações Realizadas no Trimestre

Com o objetivo de fortalecer a integração entre a Ouvidoria e o Hospital Cidade do Sol (HSOL), foi realizada uma reunião de alinhamento com a gerência para apresentar demandas identificadas e discutir oportunidades de melhoria dos serviços. Foram abordadas as atribuições da Ouvidoria, os prazos de resposta, a importância de respostas resolutivas e os canais oficiais de atendimento ao cidadão.

Também foi realizada a capacitação Ouvidoria In Loco, certificada pela DIEP – Diretoria de Ensino e Pesquisa, com foco na orientação dos colaboradores sobre o uso adequado da Ouvidoria, a comunicação respeitosa e a resolução de conflitos. As ações visaram fortalecer o diálogo institucional, promover um ambiente de trabalho saudável e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

5. Ações e Projetos

Para o próximo trimestre, o Núcleo da Ouvidoria dará continuidade às ações desenvolvidas junto ao Hospital Cidade do Sol, com foco no fortalecimento da integração com a gestão da unidade, no acompanhamento dos indicadores, na melhoria da qualidade e da resolutividade das respostas aos cidadãos e no aperfeiçoamento dos fluxos de tratamento das manifestações.

Entre as principais ações previstas estão a continuidade do projeto Ouvidoria In Loco, a realização de novos encontros do Café com Gestor, a ampliação das ações de divulgação dos canais oficiais de manifestação. Essas iniciativas visam fortalecer a participação social, aprimorar os processos internos e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Hospital Cidade do Sol.

6. Conclusão

No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria do Hospital Cidade do Sol registrou 60 manifestações, representando aumento de 1,69% em relação ao mesmo período de 2025. Observou-se redução de 29,41% nas reclamações e aumento expressivo das denúncias, indicando que é necessário o acompanhamento e ações voltadas à mitigação de práticas de assédio, bem como orientação de boas práticas de conduta interna, com o objetivo de melhorar o convívio no ambiente de trabalho. Esse aumento trouxe uma mudança no perfil dos assuntos mais recorrentes, com destaque para Servidor Público, que contabilizou 16 manifestações. O Núcleo de Enfermagem concentrou o maior número de demandas, seguido pela Gerência do Hospital do Sol, reforçando a importância do diálogo entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis pelo atendimento às manifestações.

Os indicadores demonstraram redução do prazo médio de resposta, de 14,7 para 13,8 dias, enquanto a pesquisa de satisfação registrou 67% de resolutividade e 100% de satisfação com a resposta e com o serviço de Ouvidoria. Para o próximo trimestre, o Núcleo pretende fortalecer a atuação junto aos gestores, ampliar a divulgação dos canais oficiais de atendimento e dar continuidade às ações de aproximação com os setores do hospital, buscando aprimorar o tratamento das manifestações e contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos usuários.