Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2026

HOSPITAL CIDADE DO SOL (HSOL)

EXTRAÇÃO DE DADOS

22/07/2026

1. Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Cidade do Sol (HSOL) 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. Sua atuação fortalece a participação social, contribui para a identificação de oportunidades de melhoria e subsidia 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 **segundo 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: João Paulo Barbosa de Farias;
Analistas: Izequiel Bezerra Barbosa e Jeane Sousa Mascaranhas.

2. Análise dos Dados

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 69 manifestações, representando um aumento de 115,63% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	2º/2025 (32)	2º/2026 (69)	Evolução (%)
Reclamação	25	59	136%
Denúncia	04	03	-25%
Elogio	03	06	100%
Solicitação	0	01	N/A
Informação	0	0	0
Sugestão	0	0	0

Principais Assuntos 2º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 2º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	14 (43,75%)	**Servidor Público**	24 (34,78%)
Ambulâncias da Rede SUS/SAMU	04 (12,5%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	12 (17,39%)
Servidor Público	03 (9,38%)	**Conduta Ética**	06 (8,70%)
Servidor Terceirizado do Serviço Público	02 (6,25%)	**Internação em Hospital Público do DF**	05 (7,25%)
Agendamento de Cirurgias	01 (3,13%)	**Falha em Procedimento em Órgão, Entidade Pública**	03 (4,35%)

A comparação entre o segundo trimestre de 2025 e 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 14 registros, enquanto em 2026 o destaque passou a ser Servidor Público, com 24 registros, seguido por Atendimento em Unidade Hospitalar, com 12 e Conduta Ética, com 6.

Os dados indicam um aumento das demandas relacionadas à atuação de servidores e aspectos éticos, 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 (36,23%)
Núcleo Médico	10 (14,49%)
Gerência Geral do Hospital Cidade do Sol	08 (11,59%)
Superintendência do Hospital de Santa Maria	07 (10,14%)
Núcleo Multiprofissional	06 (8,70%)

O Núcleo de Enfermagem foi o setor mais demandado no segundo trimestre, concentrando mais de um terço dos registros recebidos pela Ouvidoria, com 36,23%. Em seguida, destacam-se o Núcleo Médico, com 14,49% e a Gerência Geral do Hospital Cidade do Sol, com 11,59%.

Em seguida, temos a Superintendência do Hospital de Santa Maria, com 10,14% e o Núcleo Multiprofissional, com 8,70%. A concentração das demandas nesses setores evidencia 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	64	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	53	Respondidos e Concluídos
Reiterações	15	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	10	Sem retorno da área técnica

No segundo trimestre, a Ouvidoria gerou 64 processos. Ao final do período, 54 processos haviam sido respondidos, o que representa 84,38% do total de processos gerados. Entre as respostas recebidas, 53 foram encaminhadas dentro do prazo e apenas 1 fora do prazo.

Foram registradas 15 reiterações de cobrança às áreas responsáveis. Ao final do trimestre, 10 processos permaneciam sem resposta, correspondendo a 15,63% do total de processos gerados, o que reforça a necessidade de intensificar o acompanhamento junto às áreas técnicas, com vistas à redução das pendências e ao cumprimento dos prazos legais de resposta.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 12,5 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025, apresentou média de 10,8 dias, sendo necessário intensificar 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	2º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	100%	50%
Satisfação com a Resposta	0%	100%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	0%	100%

O Índice de Resolutividade apresentou redução de 100% para 50%, indicando que parte dos manifestantes considerou suas demandas apenas parcialmente resolvidas ou não resolvidas.
Por outro lado, 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. Os resultados sugerem que, embora exista oportunidade de aprimorar a resolutividade das demandas, houve melhora expressiva na experiência do usuário com o atendimento e com a atuação da Ouvidoria.

Ações Realizadas no Trimestre

Com o objetivo de fortalecer a integração entre a Ouvidoria e o Hospital Cidade do Sol (HCS), o Núcleo da Ouvidoria realizou visita institucional à unidade, ocasião em que foram apresentadas as principais ações estratégicas desenvolvidas e alinhada as iniciativas para o aprimoramento da gestão das manifestações dos cidadãos. Como desdobramento da visita, foi realizado o projeto **Café com Gestor**, reunindo a Gerência Geral e representantes das áreas assistenciais para promover o diálogo e o alinhamento dos fluxos relacionados à atuação da Ouvidoria.

Durante o encontro, foram abordados temas como as atribuições da Ouvidoria, os prazos legais para resposta às manifestações, a importância de respostas técnicas e resolutivas, a pesquisa de resolutividade e os canais oficiais de atendimento ao cidadão. Também foi apresentado o projeto **Ouvidoria In Loco**, voltado para a capacitação dos colaboradores da unidade. Os gestores demonstraram interesse na implantação do projeto **Ouvidoria in Loco,** embora ainda não haja uma definição das datas de início das atividades.

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 implantação 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 e o fortalecimento do projeto Avalia Mais, incentivando os usuários a avaliarem o atendimento recebido. 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

Os resultados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria do Hospital Cidade do Sol desempenhou papel estratégico como instrumento de participação social e apoio à gestão, transformando as manifestações dos cidadãos em informações relevantes para o aprimoramento dos serviços prestados. A análise dos dados evidenciou mudanças no perfil das demandas em relação ao mesmo período de 2025, com maior incidência de manifestações relacionadas a servidores públicos e concentração dos registros nos setores assistenciais, permitindo identificar oportunidades de melhoria e direcionar ações voltadas ao fortalecimento da qualidade do atendimento.

Destacam-se, ainda, as ações de aproximação com a gestão da unidade, por meio do projeto Café com Gestor, e as tratativas para implantação do Ouvidoria In Loco, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a qualificação dos processos e das respostas aos cidadãos. Merece destaque, também, a evolução dos indicadores da pesquisa de satisfação, que registraram aumento de 0% para 100% tanto na Satisfação com a Resposta quanto na Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, evidenciando a melhoria da percepção dos usuários quanto ao atendimento prestado. Embora o Índice de Resolutividade tenha apresentado redução, o acompanhamento contínuo dos indicadores e a implementação das ações planejadas para o próximo período tendem a fortalecer a resolutividade das manifestações, a integração entre a Ouvidoria e a gestão da unidade e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.