IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria (HRSM)

Relatório
2º TRIMESTRE

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.

CTOV - Coordenação de Transparência e Ouvidoria.

HRSM - Hospital Regional de Santa Maria.

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

SUS - Sistema Único de Saúde.

UTI - Unidade de Terapia Intensiva.

SUMÁRIO

01.
Introdução.

02.
Visão Geral.

03.
Tipologias das Manifestações.

04.
Formas de Entrada.

05.
Assuntos mais Demandados.

06.
Resolutividade.
Prazo de Resposta.

07.
Pesquisa de Satisfação.

08.
Ações da Ouvidoria.

09.
Conclusão.

10.
Agradecimentos - Ouvidoria.

INTRODUÇÃO

O Hospital Regional de Santa Maria é referência para atendimento de média e alta complexidade na Região Sul do Distrito Federal. Entre os principais serviços oferecidos destacam-se o pronto-socorro adulto e pediátrico, maternidade, unidade de terapia intensiva (UTI), centro cirúrgico, internações clínicas e cirúrgicas, além de especialidades ambulatoriais e serviços de apoio diagnóstico e terapêutico.

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) durante o segundo trimestre de 2025, conforme diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF e pelo Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo no âmbito do Distrito Federal. Este documento é um instrumento de gestão, controle social e transparência pública, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde prestados à população.

A Ouvidoria atua como um canal estratégico de escuta qualificada, garantindo aos cidadãos e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) o direito de registrar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, informações e elogios por meio dos diversos canais de atendimento, pelo *site* participa.df.gov.br, pelo telefone (162) ou pelo atendimento presencial nas Uniadades Hospitalares. Além disso, promove o diálogo entre a sociedade e a gestão hospitalar, assegurando a escuta ativa e o tratamento adequado das manifestações.

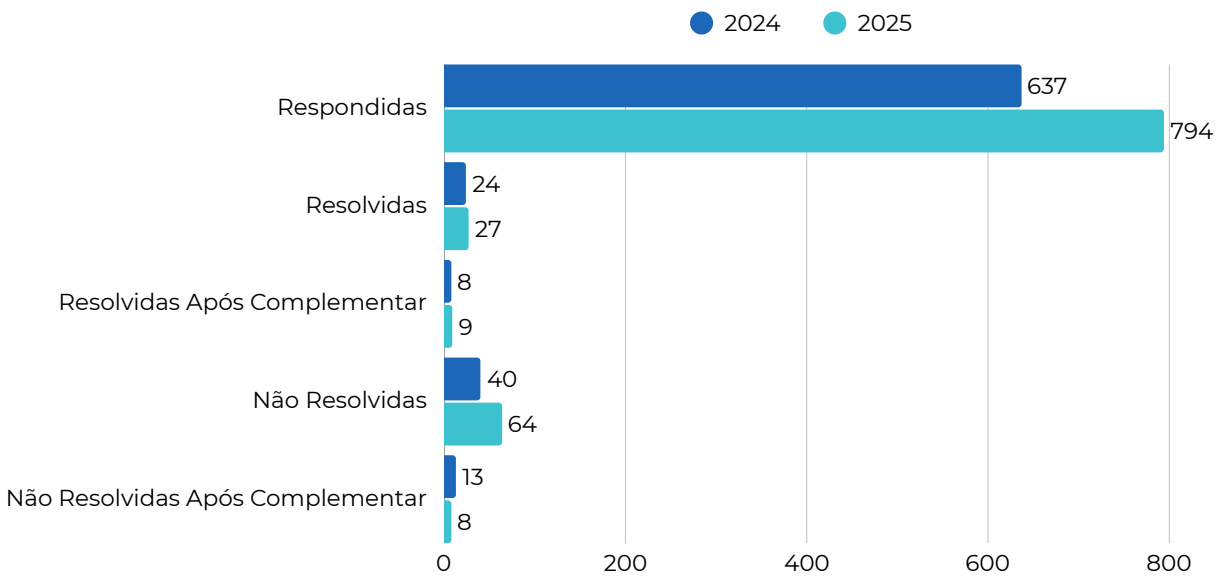
Diante disso, este relatório visa não apenas apresentar dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, mas também subsidiar ações de melhoria na gestão hospitalar, fortalecendo o compromisso institucional com a qualidade, a equidade e a humanização no atendimento à população usuária do SUS.

VISÃO GERAL

Os dados a seguir referem-se às manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no segundo trimestre de 2025.

No período, foram contabilizadas 902 manifestações, com prazo médio de resposta de 9,4 dias e índice de resolutividade de 33%.

Para fins comparativos, no mesmo período do ano de 2024, foram registradas 722 manifestações, com prazo médio de resposta de 11,6 dias e resolutividade de 38%.



165 18.3% ANÔNIMAS

737 81.7% IDENTIFICADAS

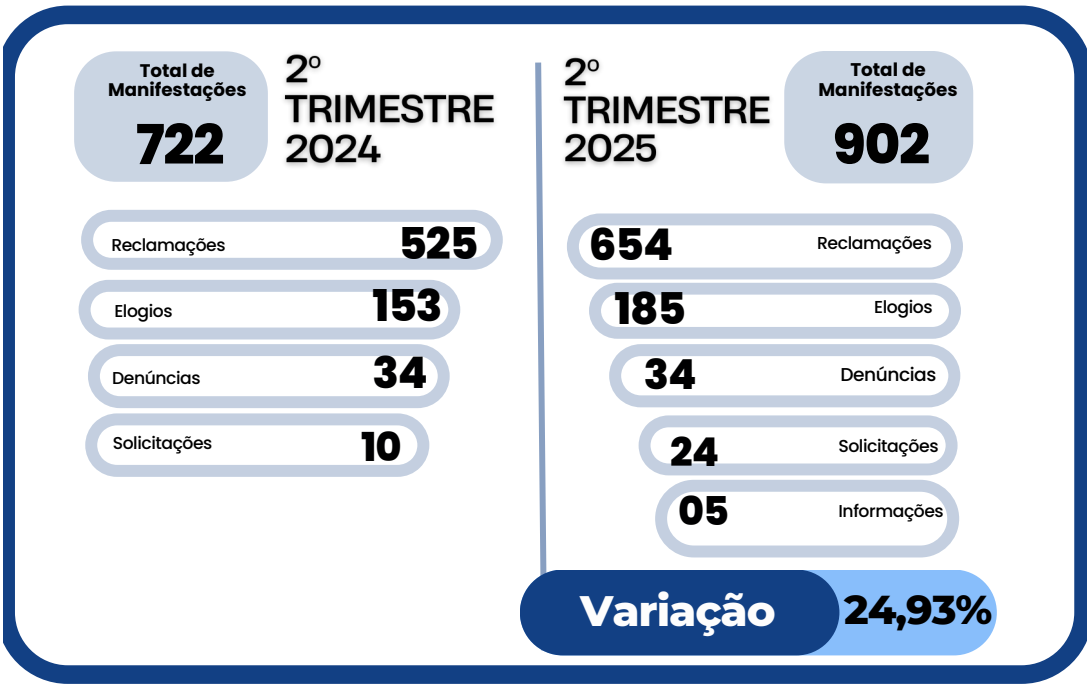
140 RECLAMAÇÕES

25 DENÚNCIAS

Das 902 manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, 165 foram anônimas e 737 identificadas. Dessas manifestações anônimas 140 foram classificadas como reclamações e 25 como denúncias.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 06/08/2025.

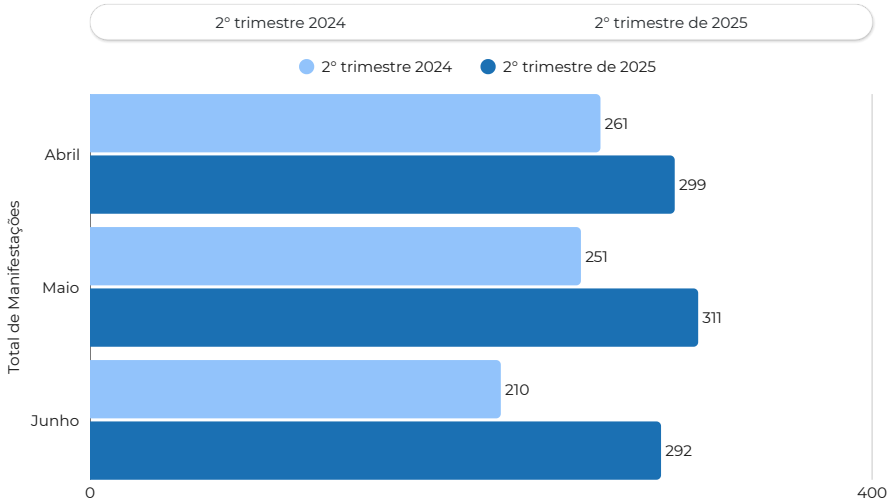
TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



Ao comparar o segundo trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento de 24,93% no número de manifestações.

Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior conscientização e participação da sociedade, que tem recorrido com mais frequência à Ouvidoria como canal legítimo para buscar esclarecimentos, exercer o controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

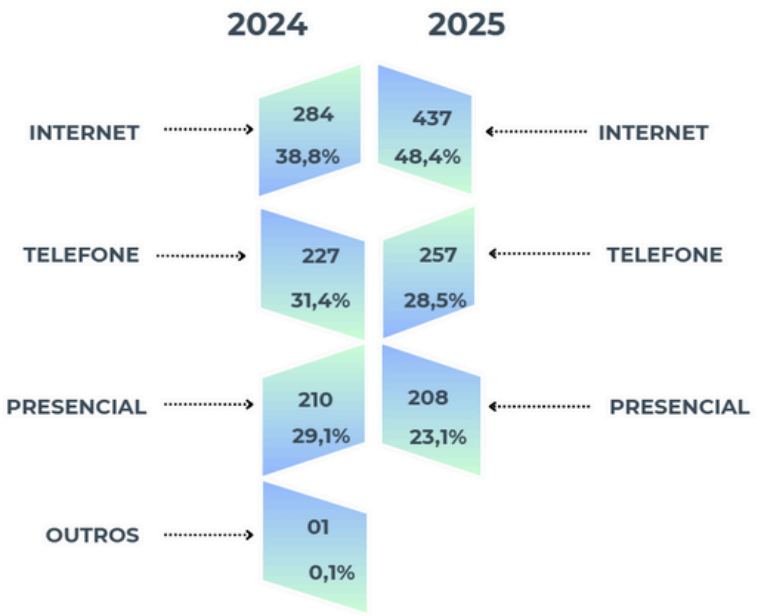
COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 15/07/2025

FORMAS DE ENTRADA

A utilização dos canais de Ouvidoria representam uma importante ferramenta de comunicação entre o cidadão e a instituição.



A Forma de entrada mais utilizada é a Internet, onde as manifestações foram registradas por meio do *site* participa.df.gov.br com 48,4% dos registros, seguidos do atendimento telefônico (162) e presencial, com 28,5% e 23,1%, respectivamente. Outros canais não apresentaram registros.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 15/07/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

313	Atendimento em Unidade Hospitalar
82	Atendimento Médico
65	Servidor Público
45	Agendamento de Cirurgias
32	Agendamento de Consultas

No segundo trimestre de **2024**, foi possível identificar que os cinco assuntos mais demandados foram: Atendimento em Unidade Hospitalar, Atendimento Médico, Servidor Público, Agendamento de Cirurgias, e Agendamento de Consultas.

Os respectivos quantitativos podem ser visualizados no gráfico ao lado.

Abaixo segue um detalhamento dos Assuntos mais Demandados no segundo trimestre de 2025. Das 902 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o Atendimento em Unidade Hospitalar, representando 32,81% do total.

Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes em 2025, correspondem a 69,51% das manifestações registradas. São eles:

296	Atendimento em Unidade Hospitalar
120	Servidor Público
99	Atendimento Médico
59	Agendamento de Cirurgias
53	Ambulância da rede SUS/SAMU

1.Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 296.

Reclamações – 208
Elogios – 80
Solicitações - 05
Denúncias - 02
Informações - 01

2.Servidor Público - Total 120.

Elogios - 64
Reclamações - 42
Denúncias - 14

3.Atendimento Médico - Total 99.

Reclamações – 81
Elogios - 13
Solicitações - 04
Denúncias - 01

4.Agendamento de Cirurgias - Total 59.

Reclamações -54
Solicitações - 04
Informações - 01

5.Ambulância da Rede SUS, SAMU - Total 53.

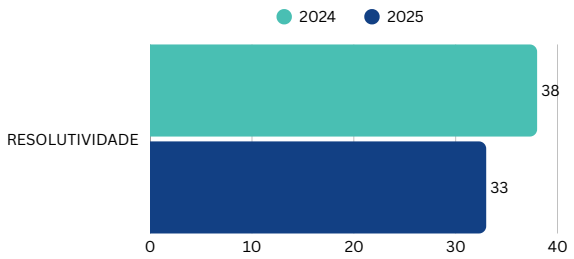
Reclamações - 51
Solicitações - 02

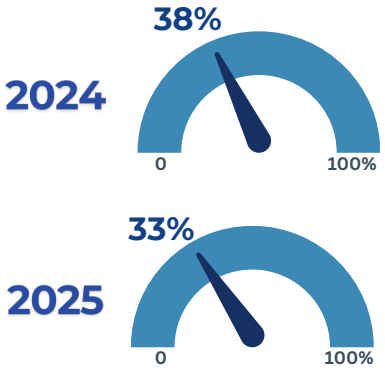
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 15/07/2025

INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

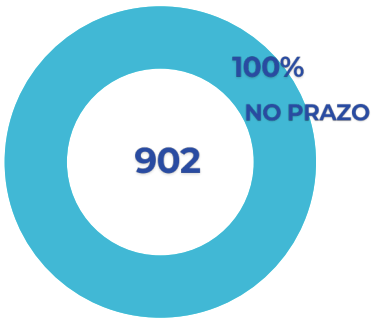
De acordo com informações disponíveis no portal participa.df.gov.br, a resolutividade das manifestações caiu de 38% no segundo trimestre de 2024 para 33% no mesmo período de 2025. Apesar da queda na satisfação em relação a resposta recebida, o número de avaliações aumentou de 85 para 108, indicando maior engajamento dos usuários, mesmo com a percepção de menor qualidade nas respostas.





PRAZO DE RESPOSTA

No segundo trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 9,4 dias, o que representa uma redução em relação ao mesmo período de 2024, quando a média era de 11,6 dias. Essa diferença corresponde a uma diminuição de 2,2 dias no tempo de resposta ao cidadão.



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA 9.4 DIAS

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 05/08/2025

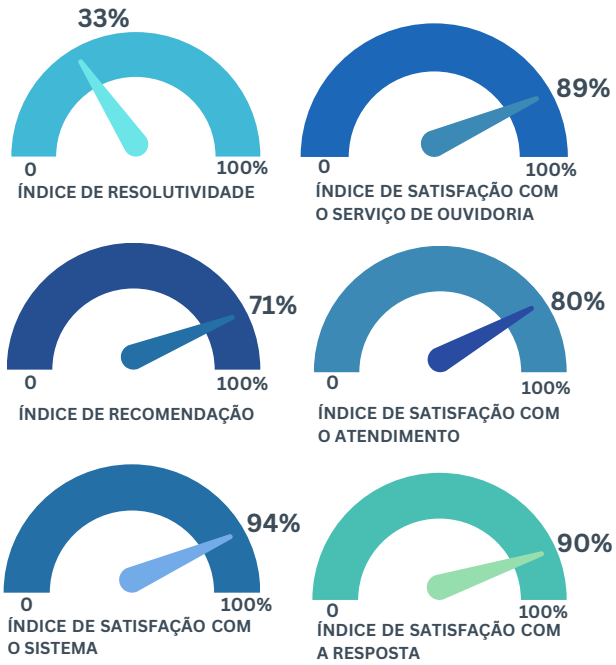
INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

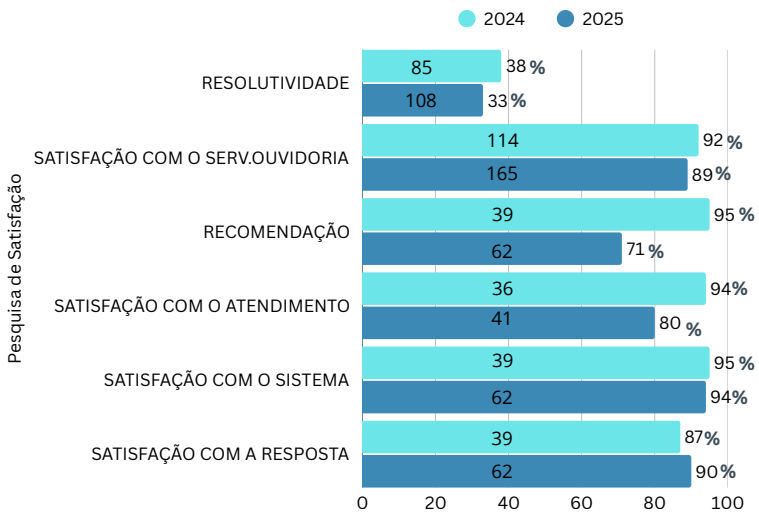
A pesquisa de satisfação avalia a percepção do cidadão sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria, considerando a clareza das informações, o tempo de resposta e a efetividade na resolução das demandas.

Os resultados evidenciam o nível de confiança da população na Ouvidoria como um canal legítimo de escuta e mediação.

Com base nos dados da pesquisa, são definidas ações de aprimoramento que reforçam a importância da escuta qualificada e da valorização das experiências dos cidadãos.



ÍNDICES



O gráfico ao lado apresenta um comparativo entre os resultados da Pesquisa de Satisfação do segundo trimestre de 2025 e o mesmo período de 2024, incluindo o número total de avaliações realizadas. De maneira geral, os indicadores mantiveram-se estáveis, com destaque para o aumento no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria, bem como para os avanços nos índices de recomendação, satisfação com o sistema e com as respostas recebidas. O número de avaliações também apresentou crescimento, passando de 85 para 108, o que representa um aumento percentual significativo e evidencia o impacto positivo do pós-atendimento, além de demonstrar maior engajamento dos usuários na avaliação dos serviços prestados.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 06/08/2025

AÇÕES DA OUVIDORIA

No segundo trimestre de 2025 foram realizadas algumas ações da Ouvidoria, com o intuito de fortalecer e melhorar a qualificação do atendimento ao cidadão e o aperfeiçoamento dos fluxos de resposta institucional.

Essas ações são realizadas periodicamente. Entre elas, destacam-se:

- Pós-Atendimento ao cidadão - diariamente;
- Cobrança presencial nas áreas técnicas de manifestações em atraso - semanalmente;
- Encontros de alinhamentos com os gestores - mensalmente;
- Treinamentos presenciais com as equipes - mensalmente;
- Recomendações de melhoria para as áreas mais reclamadas - trimestralmente;
- Relatórios analíticos encaminhados à Superintendência - trimestralmente;
- Nuvem de Elogios - trimestralmente; e
- Orientação presencial aos gestores.

Além das ações acima desenvolvidas, a Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- I Fórum de Experiência do Paciente, realizado no dia 29/04/2025, no Auditório do Memorial JK;

Dessa forma, a Ouvidoria se consolida como uma importante ferramenta de gestão, contribuindo para a melhoria da experiência do usuário, fortalecendo a transparência e a participação social.

CONCLUSÃO

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou um total de 902 manifestações, o que representa um crescimento de 24,93%, em comparação com o mesmo período de 2024. O prazo médio de resposta foi de 9,4 dias.

A internet foi o principal canal de acesso à Ouvidoria, respondendo por 48,4% das manifestações, seguida do atendimento telefônico, com 28,5% e atendimento presencial, com 23,1%. Esse dado reforça a importância da oferta de plataformas digitais acessíveis e de dos diversos outros canais de atendimento.

Os principais temas relatados estiveram relacionados ao atendimento nas unidades hospitalares (296), conduta de servidores públicos (120) e atendimento médico (99), sendo um indicativo de melhoria para os serviços prestados ao cidadão.

Diante desse cenário, a Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento estratégico de gestão, monitoramento e escuta qualificada, atuando como termômetro institucional para a identificação de fragilidades e para o estímulo à melhoria contínua dos serviços prestados.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

"Você nunca sabe quais resultados virão da sua ação. Mas se não fizer nada, não existirão resultados".

Mahatma Gandhi - Ativista Indiano.

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:
RAYANE CAROLINE DE ARAÚJO CAVALCANTE LACERDA
(COORDENADORA SUBSTITUTA)