

Hospital Regional de Santa Maria (HRSM)

**Relatório
3º 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.



OUVIDORIA

01.

Introdução

02.

Visão Geral

03.

Tipologias das Manifestações
Formas de Entrada

04.

Assuntos mais Demandados
Prazo de Resposta

05.

Indicadores - Pesquisa de Satisfação

06.

Ações da Ouvidoria

07.

Conclusão

08.

Agradecimentos - Ouvidoria

OUVIDORIA

O Hospital Regional da Santa Maria presta serviços de média e alta complexidade no Sistema Único de Saúde (SUS), oferecendo atendimento 24 horas nas áreas de urgência e emergência, clínica médica, cirurgia geral, ortopedia, ginecologia, obstetrícia, pediatria, além de especialidades como cardiologia, neurologia, nefrologia, entre outras. Conta ainda com serviços multidisciplinares de enfermagem, fisioterapia, psicologia, nutrição, e setores de apoio diagnóstico e terapêutico, proporcionando uma assistência integral e humanizada.

O presente relatório tem por finalidade apresentar as principais manifestações recebidas no **terceiro 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, bem como os encaminhamentos e ações realizadas para garantir a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

A Ouvidoria atua como um canal 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](http://site.participa.df.gov.br), pelo telefone (162) ou pelo atendimento presencial nas Unidades Hospitalares. Além disso, promove o diálogo entre a sociedade e a gestão hospitalar, assegurando a escuta ativa e o tratamento adequado das manifestações.

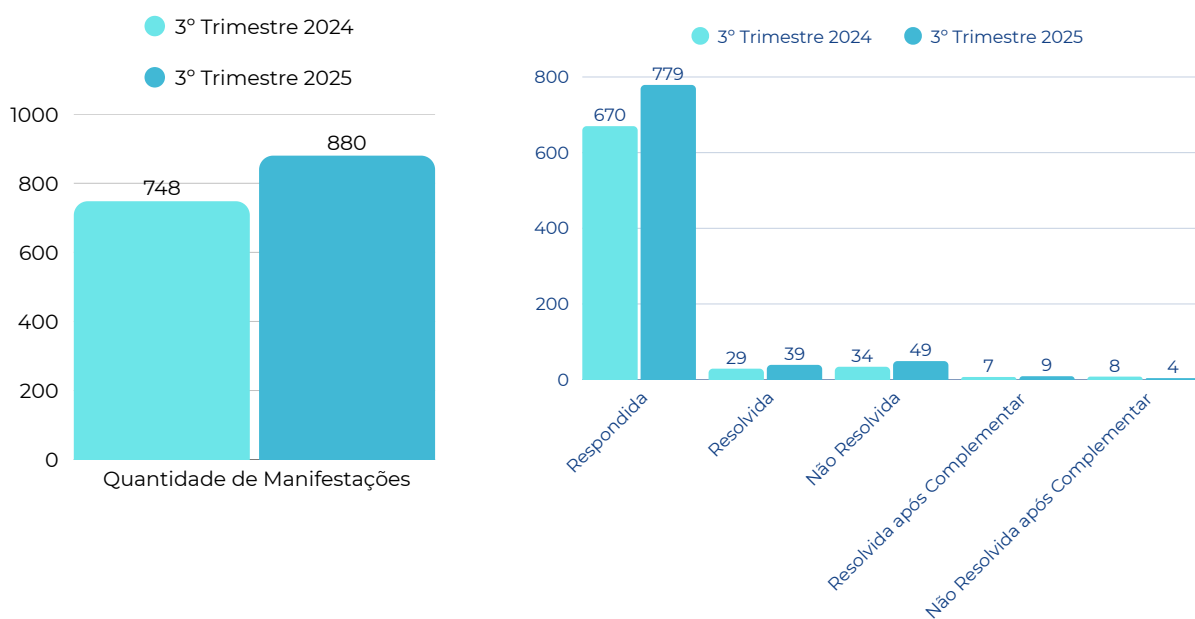
Este relatório visa não apenas apresentar dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, mas também subsidiar ações de melhoria na gestão hospitalar, fortalecendo o compromisso institucional com a qualidade, a equidade e a humanização no atendimento à população usuária do SUS.

VISÃO GERAL

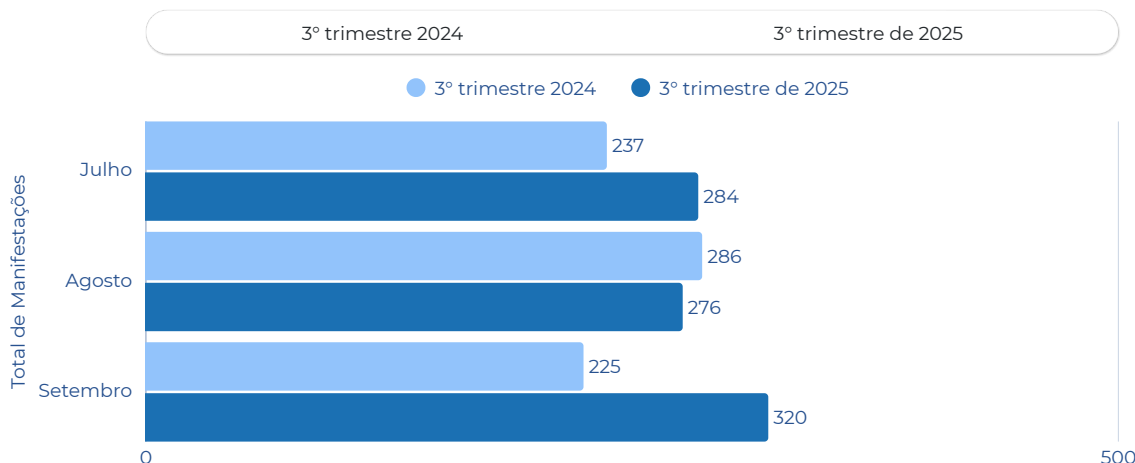
Os dados a seguir referem-se às manifestações registradas e tratadas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM no terceiro trimestre de 2025.

No período, foram contabilizadas 880 manifestações, porém 11 dessas manifestações são do Hospital Cidade do Sol, que a época recebia seus registros por meio da caixa do Hospital de Santa Maria. As demandas tiveram prazo médio de resposta de 9,4 dias e índice de resolatividade de 48%.

Para fins comparativos, no mesmo período do ano de 2024, foram registradas 748 manifestações, com prazo médio de resposta de 8,9 dias e resolatividade de 46%.



COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES



Das 880 manifestações registradas no terceiro trimestre de 2025, 136 foram anônimas e 744 identificadas. Das manifestações anônimas 111 foram classificadas como reclamações e 25 como denúncias.



TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

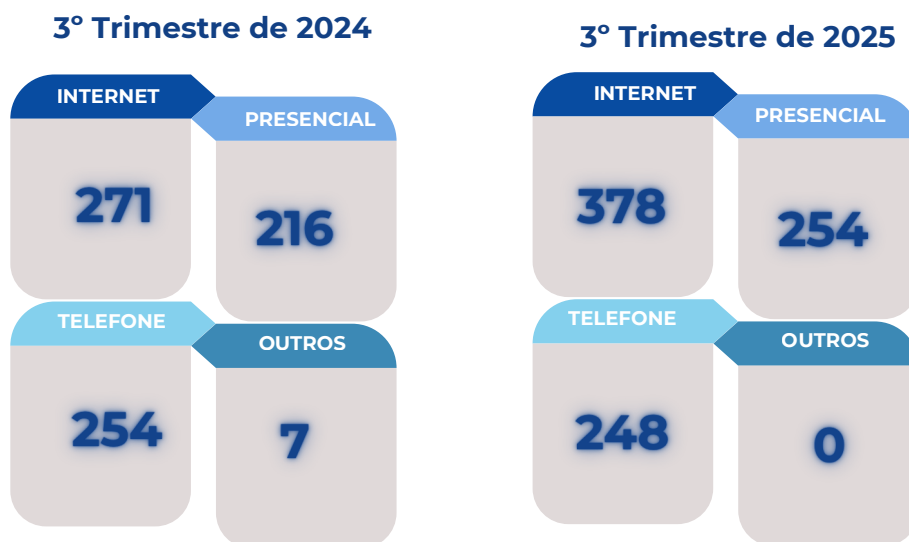
Ao compararmos o terceiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento de 17,64% no número de manifestações.

Esse crescimento pode ser interpretado pela maior 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.



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 são registradas por meio do site participa.df.gov.br com 43% dos registros, seguidos do atendimento presencial, com 29% e do atendimento telefônico (162), representando 28% das manifestações. Outros canais como serviço de protocolo, mídias e Ouvidor SUS não tiveram registros.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos mais demandados no terceiro trimestre de 2025. Das 880 manifestações registradas no período, o tema "Atendimento em Unidade Hospitalar" foi o mais recorrente, concentrando 38,2% do total de demandas.

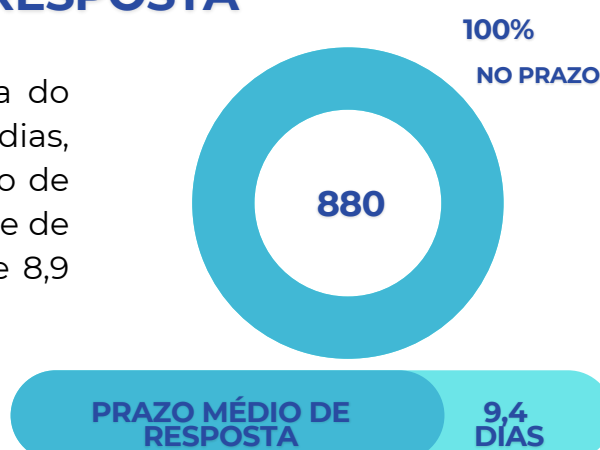
Os cinco assuntos mais recorrentes no terceiro trimestre de 2025 representam, em conjunto, 69,43% do total de manifestações registradas. São eles:



Os dados mostram que os principais assuntos continuam os mesmos em relação ao terceiro trimestre de 2024 e um pequeno aumento nas manifestações sobre "Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)", que passaram de 243 para 274 registros, representando um crescimento de cerca de 13% em comparação com o mesmo período do ano anterior.

PRAZO DE RESPOSTA

No terceiro trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 9,4 dias, demonstrando um aumento no tempo de resposta em relação ao terceiro trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 8,9 dias.



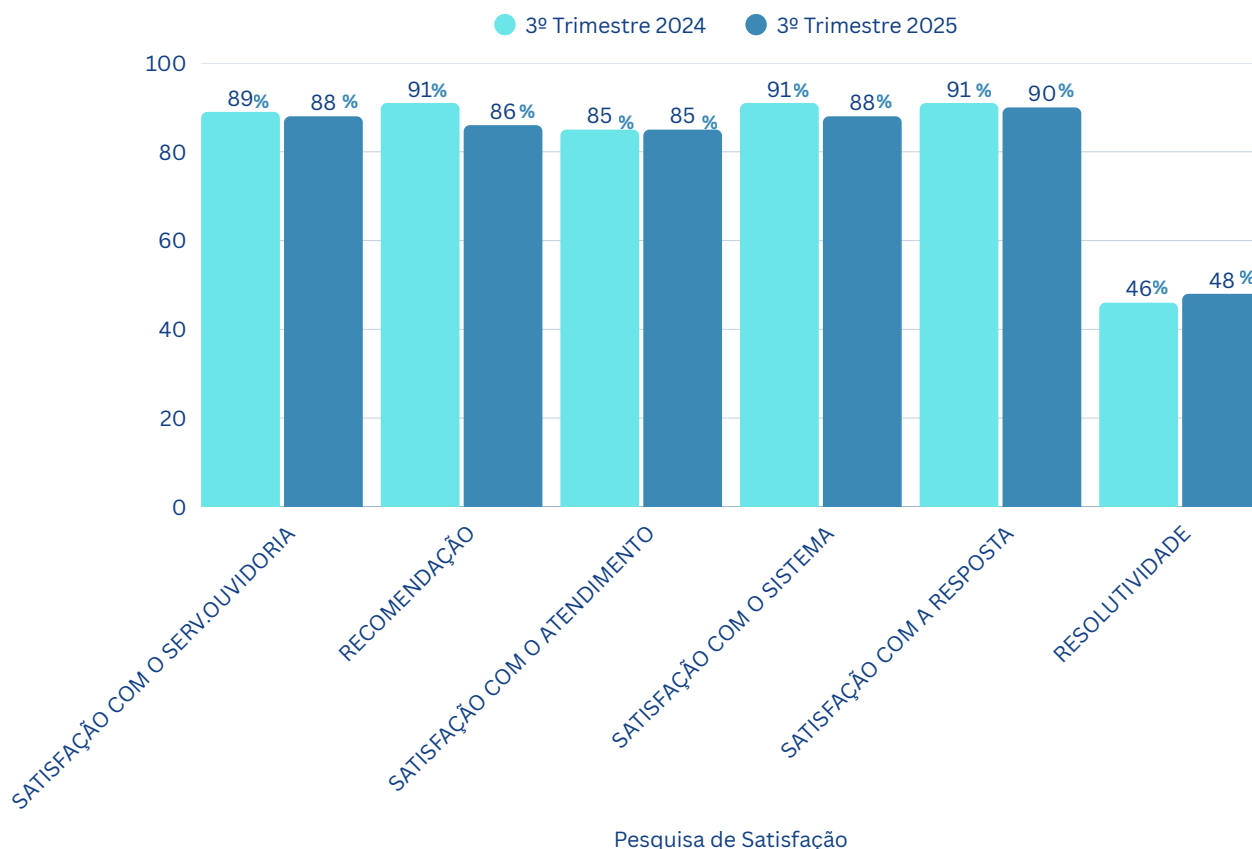
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 20/10/2025

INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação mostra que a Ouvidoria tem desempenhado bem seu papel como canal de escuta e acolhimento ao cidadão.

Os resultados refletem confiança e resolutividade nas respostas oferecidas, evidenciando a relevância da Ouvidoria como espaço de diálogo e solução das demandas apresentadas pela população.



O gráfico apresenta a comparação dos resultados da Pesquisa de Satisfação entre o terceiro trimestre de 2025 e o terceiro trimestre de 2024.

Observa-se uma redução na maioria dos índices avaliados, porém com melhora na resolutividade das demandas, indicando avanços na efetividade das respostas fornecidas pela Ouvidoria.

AÇÕES DA OUVIDORIA

No terceiro 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;
- Integração com novos colaboradores;
- 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:

- Programa de Desenvolvimento de Lideranças - PDL;

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 terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou um total de 880 manifestações, o que representa um crescimento de 17,64%, em relação ao mesmo período de 2024. O prazo médio de resposta foi de 9,4 dias.

A internet foi o principal meio de acesso à Ouvidoria, concentrando 43% das manifestações, seguida pelo atendimento presencial (29%) e pelo atendimento telefônico (28%). Esses dados reforçam a importância de manter plataformas digitais acessíveis e diversos canais de comunicação com o cidadão.

O perfil das manifestações mostra que a maior parte das demandas continua relacionada ao atendimento em unidades hospitalares, seguida por questões envolvendo servidores públicos e atendimento médico. Mesmo assim, observou-se um aumento nas solicitações e denúncias, demonstrando maior participação dos usuários em busca de melhorias e na denúncia de situações que exigem atenção.

A Pesquisa de Satisfação do terceiro trimestre de 2025 aponta manutenção nos níveis de satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria, além de uma melhora gradual na resolutividade, reforçando a efetividade das ações implementadas e o comprometimento com a qualidade do atendimento ao cidadão.

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

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

“O que pode ser medido, pode ser melhorado”.

Peter Drucker - Escritor.

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 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