

Hospital Regional de Santa Maria (HRSM)

**Relatório
1º 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.

UCPPED - Unidade de Cuidados Prolongados Pediátricos.

UTI - Unidade de Terapia Intensiva.

UTIN - Unidade de Terapia Intensiva Neonatal.



OUVIDORIA SUMÁRIO

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.

O Hospital Regional de Santa Maria - HRSM é o segundo maior hospital público do DF e oferece atendimento hospitalar em diversas especialidades, incluindo: anestesiologia, cirurgias, cirurgias bucomaxilofacial, clínica médica, ginecologia, obstetrícia, mastologia, nefrologia, neonatologia, odontologia, ortopedia, pediatria, terapia intensiva adulto e neonatal, traumatologia e urologia.

Com uma estrutura de 43 mil metros quadrados de área construída, o hospital possui **403 leitos** distribuídos entre os seguintes setores:



Pronto socorro: atendimento nas especialidades de cirurgia geral, clínica médica, ginecologia obstetrícia, ortopedia, pediatria e traumatologia. Conta com:

- 26 leitos de observação adulto;
- 07 leitos no box de emergência adulto;
- 12 leitos de observação infantil;
- 06 bleitos no box de emergência pediátrico;
- 04 leitos no box trauma; e
- 17 leitos no centro obstétrico.

Internação:

- 20 leitos de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal - UTIN;
- 25 de Pediatria;
- 15 de Unidade de Cuidados Prolongados Pediátricos - UCPED;
- 87 na Clínica Médica; sendo 15 destinados à retaguarda das UPAs;
- 21 de Ortopedia;
- 57 na Clínica Cirúrgica;
- 51 na Maternidade;
- 15 na Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal; e
- 40 de Unidade de Terapia Intensiva Adulto - UTI, sendo 36 panorama III e 04 panorama 01 regulação interna.

Além da internação hospitalar, o HRSM oferece atendimento ambulatorial nas especialidades de cardiologia (risco cirúrgico), cirurgia geral, clínica médica, dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, ginecologia obstétrica de alto risco, cirurgia ginecológica, infectologia, mastologia, nefrologia, ortopedia, pediatria, neonatologia, cirurgia plástica reparadora, pneumologia, psiquiatria, proctologia, reumatologia, urologia e cirurgia vascular.

O hospital também dispõe de:

Banco de leite humano;

Atendimento Multiprofissional, com equipes de farmácia clínica, nutrição e dietética, psicologia, saúde funcional e serviço social.

Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico, incluindo citopatologia e anatomia patológica, hemoterapia, laboratório clínico, radiologia e diagnóstico por imagem. Esses serviços integram - se de forma a proporcionar suporte completo e contínuo à assistência ao paciente.

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.

Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017 - CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei Distrital nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015.

O relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pelo Hospital Regional de Santa Maria - HRSM no **primeiro trimestre de 2025**, incluindo:

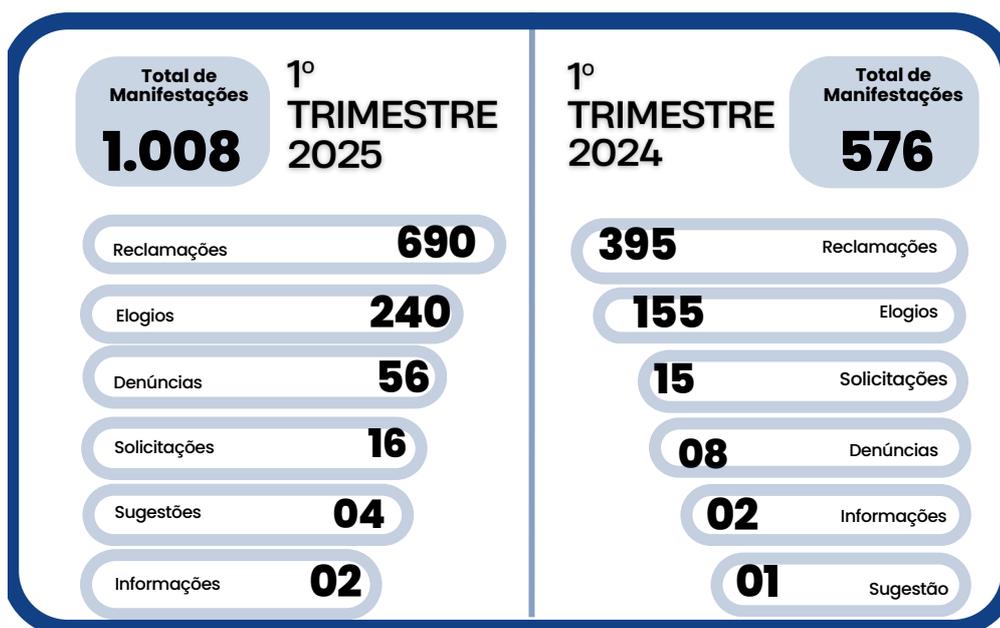
- Comparativo com o mesmo período de 2024;
- Demandas mais recorrentes;
- Volume total de manifestações;
- Índice de resolutividade das respostas encaminhadas.

VISÃO GERAL

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 1.008 manifestações, em comparação com as 576 demandas no mesmo período de 2024, o que representa um acréscimo de 432 manifestações. Esse aumento corresponde a uma variação de 75% em relação ao volume registrado no primeiro trimestre de 2024.



Houve um aumento significativo no número de manifestações se comparadas ao primeiro trimestre de 2024, demonstrando uma sociedade mais participativa e atuante na busca por melhorias no sistema de saúde. O prazo médio de resposta ao cidadão foi de 10,7 dias com resolutividade de 36%.

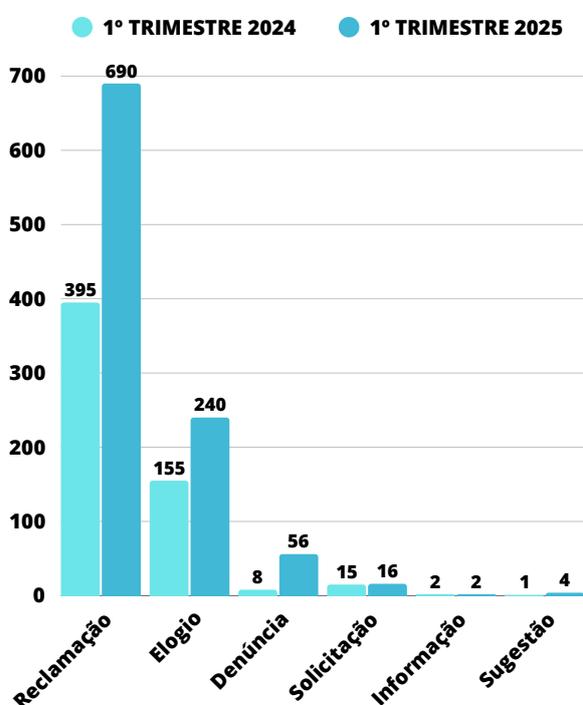


Variação

75%

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

HRSM	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024		VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual	Quantidade manifestações	Quantidade em Percentual	Quantidade Manifestações
RECLAMAÇÃO	690	68,5%	395	68,6%	295
ELOGIO	240	23,8%	155	26,9%	85
DENÚNCIA	56	5,6%	8	1,4%	48
SOLICITAÇÃO	16	1,6%	15	2,6%	01
INFORMAÇÃO	02	0,2%	02	0,3%	0
SUGESTÃO	04	0,4%	01	0,2%	03
TOTAL	1.008	16,68%	576	16,67%	432



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

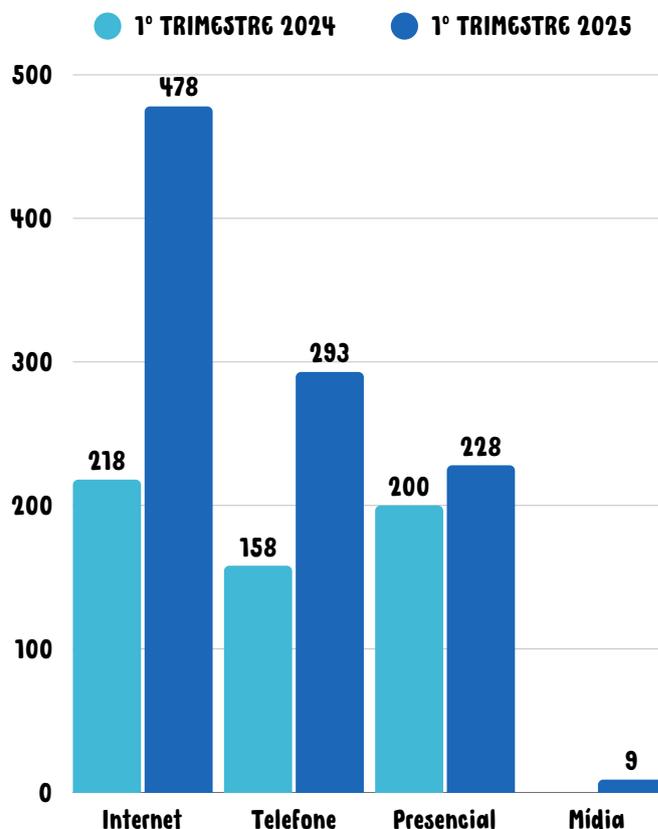
Esse crescimento pode ser interpretado como um indicativo de maior conscientização e participação da sociedade, que tem recorrido com mais frequência à Ouvidoria como canal legítimo para buscar esclarecimentos, exercer o controle social e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.



FORMAS DE ENTRADA

As formas de entrada das denúncias e outras tipologias de manifestações podem ser registradas pelos **canais de comunicação** com a Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM, que incluem a Internet (Portal Participa DF), telefone (162) e o atendimento presencial.

Na análise comparativa do primeiro trimestre 2025, observou-se que o canal mais utilizado foi a internet, com 47% dos registros, ficando o canal 162 com 29%, o presencial com 23% e 1% correspondente a outras mídias. Já no mesmo período de 2024, a internet obteve 38%, o presencial 35% e canal 162 foi de 27%.



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de manifestações recebidas pelo Hospital Regional de Santa Maria - HRSM e a situação das demandas registradas.

Observa-se que não houve manifestações respondidas fora do prazo. No entanto, a quantidade de manifestações avaliadas ainda é baixa. A Ouvidoria atua continuamente para melhorar esse indicador, informando e incentivando os manifestantes a avaliarem as respostas recebidas e, conseqüentemente, os serviços prestados.

HRSM	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas	Não resolvidas	Em Análise	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
2025	1.008	904	36	65	03	100%	0	10,7	36%
2024	576	510	29	37	0	99,7%	0,3%	10,3	44%
Varição	432	394	07	28	03	0,3%	-100%	2,88%	-18,18%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 14/04/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo segue um detalhamento dos Assuntos mais Demandados no primeiro trimestre de 2025. Das 1.008 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o Atendimento em Unidade Hospitalar, representando 33% do total.

Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes em 2025, correspondem a 67% das manifestações registradas. São eles:



1. Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 335.

Reclamação - 232
Elogio - 96
Denúncia - 02
Solicitação - 02
Sugestões - 02
Informações - 01

2. Servidor Público - Total 121.

Elogio - 65
Reclamação - 45
Denúncia - 11

3. Atendimento Médico - Total 109.

Reclamação - 82
Elogio - 22
Denúncia - 04
Solicitação - 01

4. Agendamento de Cirurgias - Total 58.

Reclamação - 56
Solicitação - 02

5. Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico - Total 51.

Elogio - 30
Reclamação - 19
Denúncia - 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.

Das 674 (seiscentos e setenta e quatro), 612 (seiscentos e doze) manifestações foram apenas respondidas, 17 (dezesete) foram avaliadas como resolvidas, 43 (quarenta e três) não foram resolvidas e 02(duas) estão em análise.

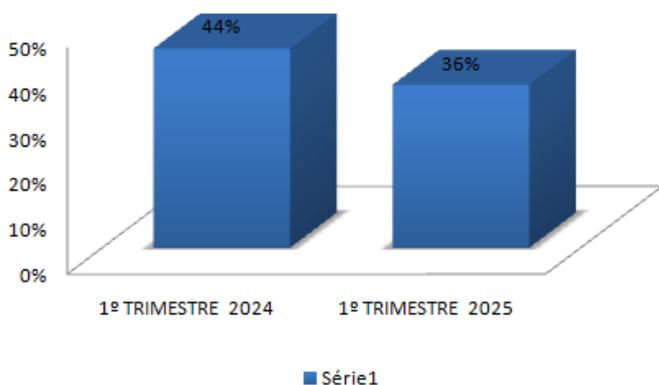
Status das Manifestações	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas + Resolvidas Após Complementares	Não Resolvidas + Não Resolvidas Após Complementares	Em Análises
1) Atendimento em Unidade Hospitalar	335	301	04	28	02
2) Servidor Público	121	118	01	02	0
3) Atendimento Médico	109	99	04	06	0
4) Agendamento de Cirurgias	58	44	08	06	0
5) Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico	51	50	0	01	0
TOTAL	674	612	17	43	02

INDICADORES



RESOLUTIVIDADE						
	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024		VARIÇÃO	
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade
HRSM	1.008	36%	576	44 %	432	Média -18,18%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 01/04/2025.>

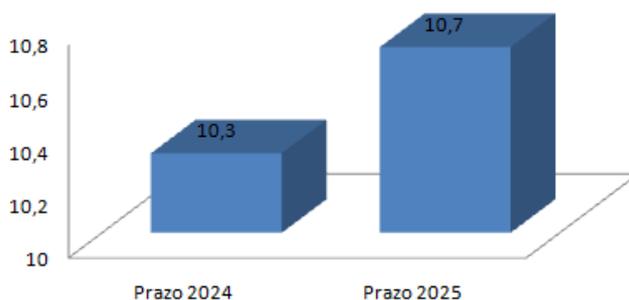


A média de resolutividade no primeiro trimestre de 2025 foi de 36%, enquanto que no primeiro trimestre de 2024 foi de 44%. Houve uma redução no índice de avaliação do cidadão, com uma média de -18,18% a menos do que no primeiro trimestre de 2024.

PRAZO DE RESPOSTA									
HRSM	1º TRIMESTRE 2025			1º TRIMESTRE 2024			VARIÇÃO		
	Manifestações vencidas	Respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Manifestações vencidas	Respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Manifestações vencidas	Percentual de Manifestações Respondidas Fora do Prazo.	Prazo médio de resposta
Total	0	0	10,7 dias	0	02	10,3 dias	0	-100%	3,88%

No primeiro trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 10,7 dias, o que demonstra um aumento no tempo de resposta em relação ao primeiro trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 10,3 dias.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)



INDICADORES



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

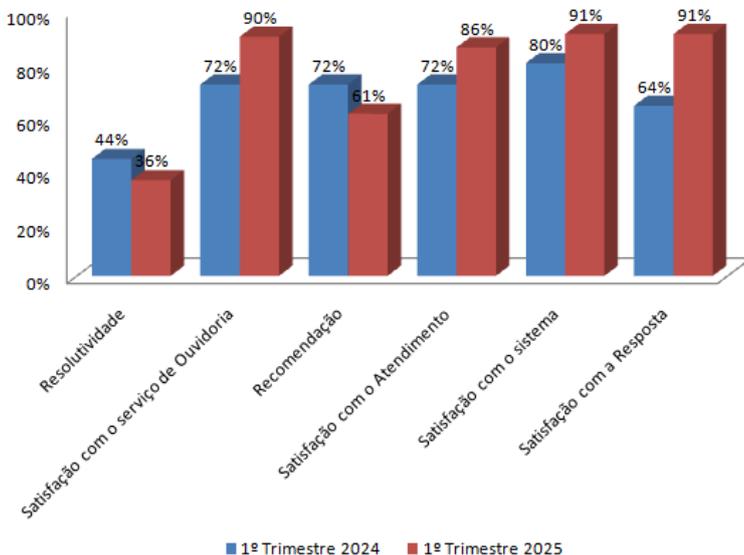
A realização da pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação constante dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

Os resultados obtidos fornecem informações valiosas sobre as expectativas dos usuários e a qualidade do atendimento na Unidade do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar os serviços prestados.

A variação dos indicadores foi calculada com base no resultado das médias do primeiro trimestre de 2024 em relação ao primeiro trimestre de 2025.

Índices	1º Trimestre 2025	1º Trimestre 2024	Varição
RESOLUTIVIDADE	36%	44%	-18,18%
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	90%	72%	25%
RECOMENDAÇÃO	61%	72%	-15,28%
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	86%	72%	19,44%
SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	91%	80%	13,75%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	91%	64%	42,19%

ÍNDICES



Embora os cidadãos tenham avaliado positivamente os índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, Satisfação com o Sistema e Satisfação da Qualidade da Resposta. O Índice de Resolutividade apresentou uma queda com relação ao mesmo período de 2024. Para 2025, a meta é elevar o índice de resolutividade e aperfeiçoar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, promovendo um atendimento mais efetivo e alinhado às expectativas da população.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

De forma geral, observou-se que, no primeiro trimestre de 2025, houve uma queda na resolutividade em comparação ao mesmo período de 2024. A média de prazo das respostas foi aumentou de 10,3 dias (em 2024) para 10,7 dias (em 2025).

A maior parte dos registros foi realizada pela internet, correspondendo a 47% do total. Os canais de telefone e presencial tiveram um equilíbrio, com percentuais de 29% e 23%, respectivamente. Apenas 1% dos cidadãos utilizaram outras mídias como forma de registro.

Os assuntos mais recorrentes no período foram: Atendimento em Unidade Hospitalar, Servidor Público, Atendimento Médico, Agendamento de Cirurgias e Atendimento de Profissional de Saúde não Médico.

Destaca-se ainda o aumento significativo no número de reclamações, elogios e denúncias, demonstrando que o cidadão está cada vez mais consciente do seu papel e mais participativo, cobrando por meio da Ouvidoria resolução para os problemas encontrados, fortalecendo assim, o seu potencial como aliada na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

Em 2025, várias ações estratégicas foram implementadas pelo Núcleo da Ouvidoria no Hospital Regional de Santa Maria. Destacam-se a criação da nuvem de elogios, que mensalmente abrange as três áreas mais elogiadas, e as recomendações e orientações direcionadas às áreas técnicas com maior volume de reclamações, visando aprimorar a qualidade das respostas ao cidadão. Também seguimos com projetos em andamento, como a cobrança ativa das respostas de ouvidoria, o pós-atendimento ao cidadão realizado diariamente, o Café com Ouvidoria — reuniões mensais com gestores e substitutos — e o envio de relatórios analíticos à Superintendência, com foco em melhorias contínuas. Todas as ações visam aprimorar os serviços prestados e reforçar o papel estratégico da Ouvidoria na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

CONCLUSÃO

O primeiro trimestre de 2025 demonstrou um avanço importante na participação cidadã. O aumento no número de manifestações evidencia que a população está cada vez mais consciente de seus direitos e engajada na busca por melhorias nos serviços de saúde.

Apesar do crescimento na demanda, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a agilidade e a responsabilidade no atendimento ao cidadão. No entanto, os dados também apontam a necessidade de avanços no índice de resolutividade e na ampliação da participação dos usuários na avaliação das respostas recebidas.

Com esse foco, diversas ações estratégicas vêm sendo desenvolvidas, como o Café com Ouvidoria, o Pós-atendimento ao cidadão, a Nuvem de Elogios e o envio de relatórios analíticos às áreas técnicas. Todas essas iniciativas têm como objetivo aperfeiçoar a escuta, promover melhorias contínuas e garantir que a voz do cidadão seja valorizada e considerada na tomada de decisões.

A Ouvidoria reafirma seu papel como um canal de diálogo, transparência e transformação, atuando para aproximar o cidadão da gestão pública e contribuir para um SUS mais eficiente, humano e participativo.

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 MASCARENHAS
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS
IZIQUIEL BEZERRA BARBOSA

EDIÇÃO:
CARYNE COSTA SANTANA

REVISÃO:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA