IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Hospital Regional de Santa Maria

Relatório Anual

2024

Relatório do Ano de 2024

SUMÁRIO

01.
Introdução

02.
Apresentação

03.
Organograma

04.
Visão Geral

05.
Formas de Entrada

06.
Número de manifestações

07.
Assuntos mais Demandados

08,9,10 e 11.
Desdobramentos dos assuntos

12. 13 e 14.
Indicadores

15.
Avaliação da Equipe

16.
Eventos

17.
Conclusão

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA - CTOV
NÚCLEO DE OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

INTRODUÇÃO

O QUE FAZ O HRSM

O Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) é o segundo maior hospital público do DF, com a missão de oferecer assistência integral e humanizada em saúde de média e alta complexidade, além de produzir conhecimento. Com 43 mil m² e quase 3 mil colaboradores, possui 403 leitos e é referência no SUS para gestação de alto risco, ortopedia complexa e odontologia.

Estrutura:
Pronto-Socorro: 72 leitos, atendendo especialidades como clínica médica, cirurgia geral, ginecologia, obstetrícia, ortopedia e pediatria.
Internação: Com 344 leitos distribuídos em cinco andares:

- Térreo: UTI Neonatal (20 leitos)
- 1° andar: Pediatria (25), UCPPED (15), Clínica Médica (15), Ortopedia (21)
- 2° andar: Clínica Médica (72)
- 3° andar: Clínica Cirúrgica (57)
- 4° andar: Maternidade (51), UCIN (15)
- 5° andar: UTI Adulto (40)

Além disso, oferece Banco de Leite Humano, assistência multidisciplinar, atendimento ambulatorial e serviços de apoio terapêutico e diagnóstico.

Banco de Leite Humano
O Banco de Leite Humano de Santa Maria oferece atendimento em amamentação com uma equipe multidisciplinar, promovendo e protegendo o aleitamento materno. Coletas de leite materno são realizadas para bebês prematuros, e mães podem se tornar doadoras ligando para 160, opção 4, ou se inscrevendo no site Amamenta Brasília. O funcionamento é de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados e domingos, das 7h às 13h.

Assistência Multidisciplinar
O HRSM conta com setores integrados, como enfermagem, farmácia clínica, nutrição, psicologia e serviço social, para suporte aos pacientes.

Assistência Hospitalar
As especialidades incluem anestesiologia, cirurgia, ginecologia, pediatria, terapia intensiva, entre outras.

Atendimento Ambulatorial
O ambulatório atende de segunda a sexta, das 7h às 19h, com 17 consultórios e uma média mensal de 3.500 consultas médicas. As especialidades médicas abrangem cardiologia, dermatologia, endocrinologia, entre outras, além de serviços não médicos como fisioterapia e nutrição.

Serviço de Apoio Terapêutico e Diagnóstico
Inclui citopatologia, hemoterapia, laboratório clínico e radiologia.

HRSM
HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um canal institucional que visa promover a interação entre a sociedade e o governo.

Sua finalidade é descobrir resoluções para as dificuldades identificadas pelo cidadão em parceria com os setores técnicos, assegurando a envolvência de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.

Relatório referente ao Ano de 2024.

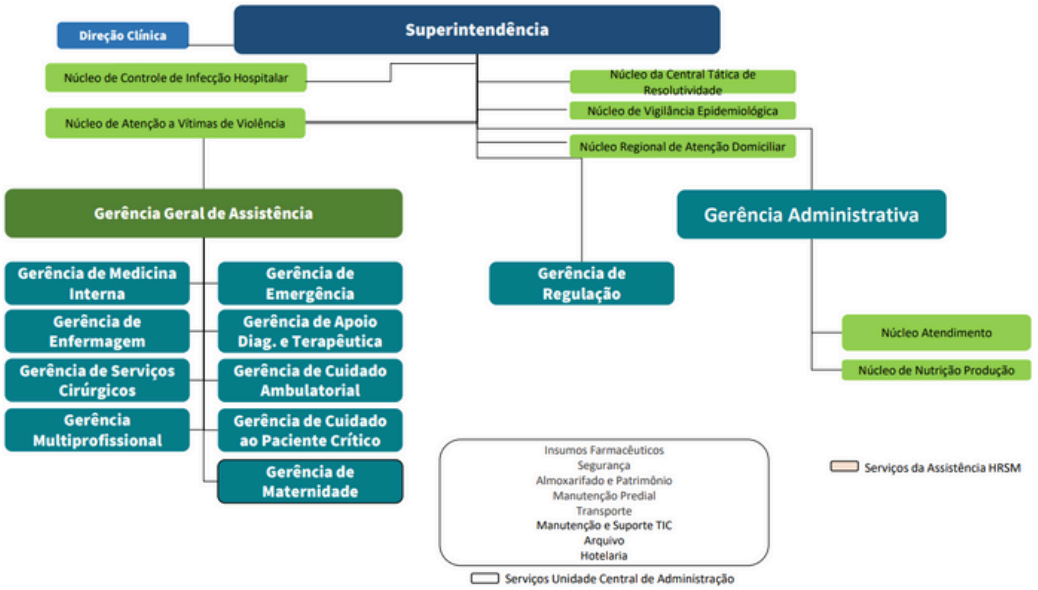
1 de janeiro a 31 de Dezembro.

Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n ° 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n ° 4.896/2012 e Decreto n ° 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

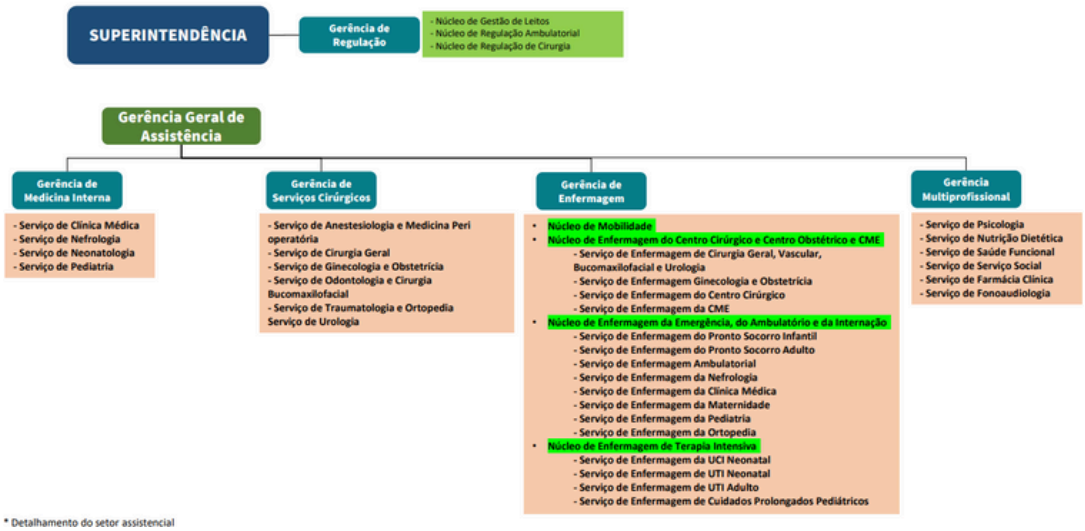
O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no terceiro trimestre de 2024 de **1° de janeiro a 31 de Dezembro de 2024,** incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.

ORGANOGRAMA HRSM

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM

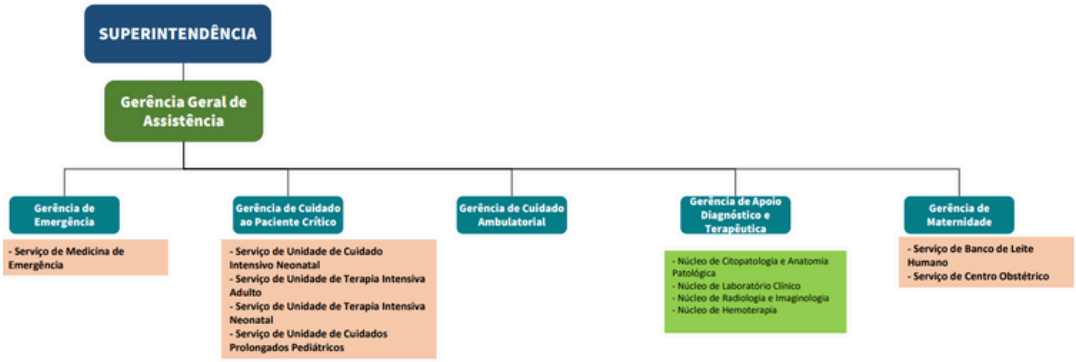


HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



* Detalhamento do setor assistencial

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



Detalhamento do setor assistencial

Fonte: Organograma Organizacional 2023. Disponível no site: https://igesdf.org.br/.

VISÃO GERAL

No painel a seguir, são apresentadas as estatísticas geradas pelo Painel de Ouvidoria, disponível em http://www.painel.ouv.df.gov.br/. As informações incluem as manifestações recebidas por todos os canais de entrada no Ano de 2024.

Ano/2024

MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

Total Recebido: **2.752** manifestações

Respondida: **2.455** **89.2%**

*Resolvidas: **96** **3.5 %**

Em Análise**: 17** **0.618%**

*Resolvidas após complementar:**26** **0.945 %**

*Não Resolvidas: **121** **4.4%**

*Não Resolvida após complementar : **37** **1.3 %**

RESOLUTIVIDADE

Resolutividade **44 %**

CUPRIMENTO DE PRAZOS

Índice de cumprimento do prazo de resposta **99.9%**

PRAZO DE RESPOSTA

Prazo médio de resposta **10.2** dias

FORMAS DE ENTRADAS

Internet - **1082** **39.3%**

Telefone - **864** **31.4%**

Presencial - **794** **28.9%**

Mídia - **10** **0.363%**

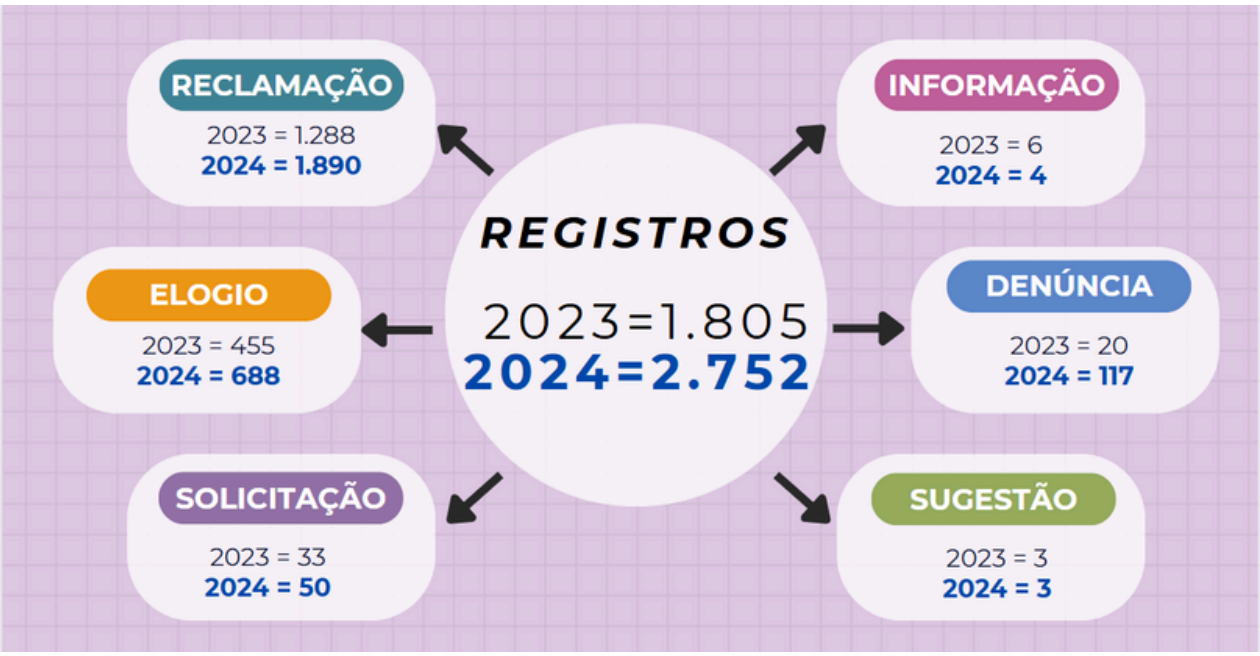
Ouvidoria Itinerante **- 2** **0.073%**

*Conforme avaliação do cidadão no site Participa DF.

Fonte: *http://www.painel.ouv.df.gov.br/ em 10/01/2025 às 12:44.*

Obs: Os dados fornecidos são dinâmicos

COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE TIPOLOGIAS RECEBIDAS



Formas de **Entrada**

Central 162

https://www.participa.df.gov.br/

Presencial

NO ANO DE 2024, OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL REGISTRARAM UM AUMENTO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE SAÚDE. ESSA TENDÊNCIA INDICA UM MAIOR ENGAJAMENTO DOS CIDADÃOS COM OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (GDF).

2023		2024		
Período	**01/01/2023 a 31/12/2023**	**Período**	**01/01/2024 a 31/01/2024**	**Variação**
Internet	743	Internet	1.082	45.6%
Telefone	587	Telefone	864	47.2%
Presencial	475	Presencial	794	67.2%
Mídia	-	Mídia	10	-
Ouvidoria Itinerante	-	Ouvidoria Itinerante	2	-

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 10/01/2025.

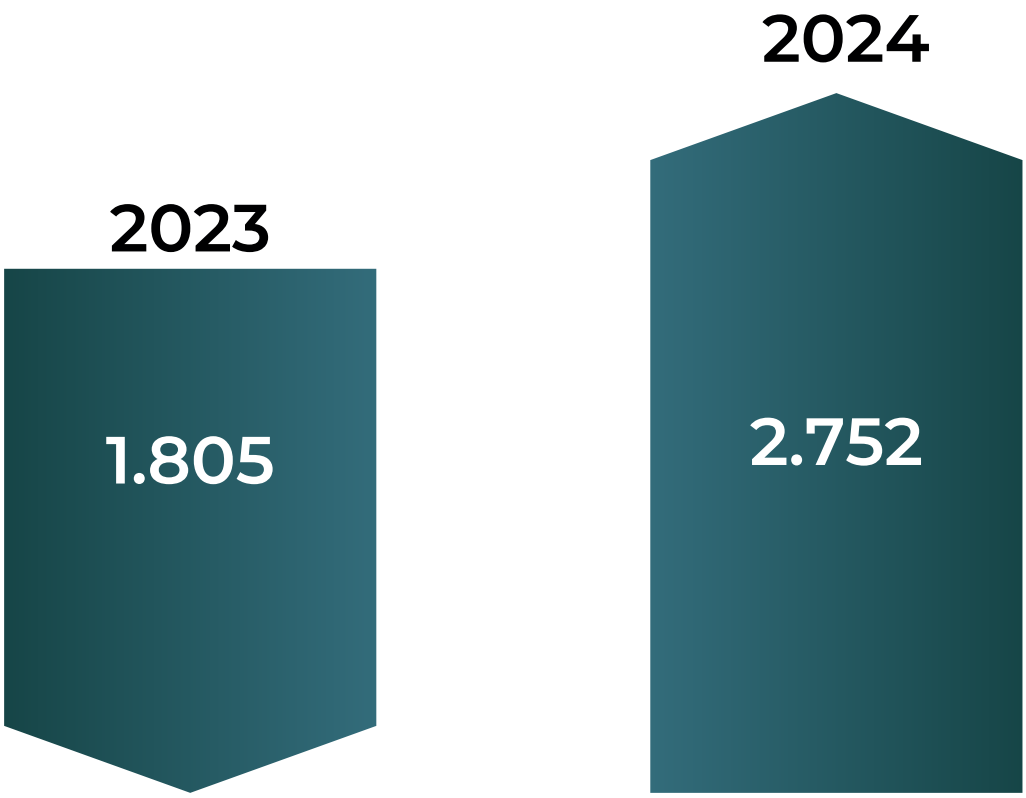
Números de

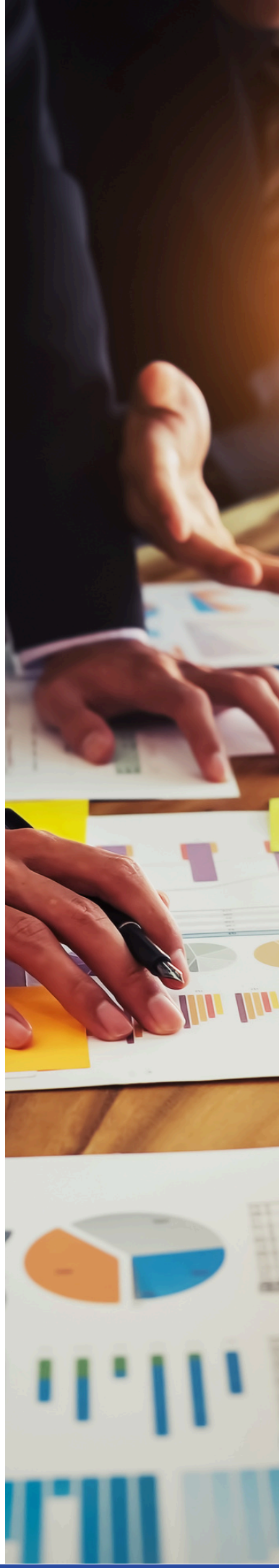
Manifestações recebidas

No Ano de 2024, o Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou um total de 2.752 manifestações. Em comparação ao Ano de 2023, quando foram recebidos 1.805 registros, houve um aumento de 52,47% no recebimento de manifestações.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 10/01/2025.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024





ASSUNTOS + DEMANDADOS ANO DE 2024

Os assuntos que apresentaram o maior número de manifestações registradas no Ano de 2024 são:

1)ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

RECLAMAÇÃO : 715
ELOGIOS : 240
SOLICITAÇÃO : 10
SUGESTÃO : 01
DENÚNCIA : 08
TOTAL DE 974 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

2.SERVIDOR PÚBLICO

ELOGIOS : 242
RECLAMAÇÃO ; 76
DENÚNCIA : 32
TOTAL DE 350 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

3.ATENDIMENTO MÉDICO

RECLAMAÇÃO : 268
ELOGIOS : 65
DENÚNCIA : 4
SOLICITAÇÃO ; 6
SUGESTÃO : 1

TOTAL DE 344 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 10/01/2025.

Assunto (1) : Atendimento em Unidade Hospitalar

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Gerência de Emergência	Núcleo de Atendimento	Serviço de Pediatria	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
974	34	57	113	76	65	720	974	0	37%

Assunto (2) : Servidor público

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Gerência de Emergência	Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
350	3	6	63	43	35	209	350	0	33%

Assunto (3) : Atendimento médico

Qtd	Resolvida - resolvida após complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Núcleo Humanização	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
344	14	15	32	28	22	262	344	0	48%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 10/01/2024 e controle interno IGESDF.

Observação: Os dados das manifestações no prazo e fora do prazo, estão de acordo com o Painel de Ouvidoria.

Quantos aos dados relativos às tabelas de desdobramentos dos assuntos esclarecemos que as informações foram compilados a partir das informações do PARTICIPA-DF , do SISTEMA INTERNO MV (registros de atendimentos e classificação de risco) e sistema de Regulação SISREG. Os registros foram categorizados da seguinte maneira:

PARTICIPA-DF:

- Categorias de Assuntos e relato do paciente.
- 1º Registro do Cidadão sobre o assunto (SIM/NÃO): Indica se o manifestante registrou uma ou várias vezes o mesmo assunto objeto da reclamação.

SISTEMA MV:

- Registro MV: indica se o usuário mencionado no relato possui registro no MV.
- Data do Atendimento: data do atendimento realizado, pode haver registro no MV sem atendimento, ou o usuário não ter sido mencionado no relato.
- Alta: data de alta do usuário.
- Classificação de Risco: classificação do usuário registrada no MV.
- Especialidade: especialidade na qual o usuário foi atendido.

Sistema SISREG

- Registro SISREG: indica se o cidadão teve, o procedimento mencionado, registrado no SISREG.
- Classificação de Risco: classificação registrada no SISREG.

Desdobramento de 10 manifestações do 1° assunto mais demandado do Ano de 2024

01

Assunto (1) : Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Informa que a paciente foi chamada para o atendimento médico, mas não respondeu ao chamado.	21 dias	Sim	Verde	15/09/2024	Ginecologia	Não Aplica	Não Aplica	Sim
Gerência de Emergência	Informamos que a classificação de risco é feita de acordo com o manual da SES, Na data e período em questão a clinica médica laborava sob bandeira LARANJA decretada pelo gerente de emergência de acordo com a portaria 386 do GDF, que trata sobre o contingênciamento na unidade hospitalar. Assim sendo.	01 dia	Sim	Verde	13/11/2024	Clinica Médica	Não Aplica	Não Aplica	Sim
Núcleo de Atendimento	Cidadã elogia a atendente da recepção, pelo excelente atendimento prestado no Hospital de Santa Maria/DF.	Mesmo dia	Não Aplica	Não Aplica	28/11/2024	Não informado	Não Aplica	Não Aplica	Sim
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Informa que unidade realiza os agendamentos conforme solicitados previamente pela equipe médica se 7,14,30 dias e/ou mais, assim como os pré-agendamentos são mediante escala dos profissionais, fazendo necessário as confirmações em até dois dias que antecede a consulta, respeitando a solicitação médica.	3 dias	Sim	Não Informado	30/09/2024	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	venho por meio deste, ressaltar a qualidade do profissional da ortopedista.. onde ao me atender foi extremamente solicito, humilde, educado, simpático, prestativo e resoluto no meu problema (trauma de escafóide resultante de uma colisão moto x carro).. parabenizo o mesmo por sua maestria em conduzir meu caso..	1 dia	Sim	Não Informado	08/05/2024	Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Segurança	Não temos câmeras em funcionamento para gravação de imagens, ou sistema de CFTV no ambulatório, setor que se encontra o consultório 5 informado no relato."	11 dias	Não se aplica	Não Informado	04/12/2024	Não Informado	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Atendimento	Registrar elogios para as funcionárias da recepção do Centro Obstétrico do hospital regional de Santa Maria. Duas profissionais cordiais e que prestam auxílio aos usuários do SUS. Sou grato a elas.	6 dias	Não se aplica	Não Informado	06/02/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Nutrição e Produção	Os pacientes e acompanhantes ao verificar estes tipos de acontecimentos, procurem o Núcleo de Nutrição do local onde o paciente se encontra internado, para que eles fiquem cientes do ocorrido e possam tomar a providências.	2 dias	Não localizado	Não localizado	Não Informado	Clínica médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Pediatria	Informa que referida noite, o plantão estava com 3 pediatras e devido à, excesso de crianças graves no box de pediatria e na internação, os profissionais foram demandados em outros setores, lentificando o atendimento da porta.	8 dia	Sim	Não Informado	11/08/2024	Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	sim
Núcleo de Hotelaria	A manifestante elogia o serviço prestado pelos servidores do Hospital Regional de Santa Maria, porque compareceu no dia 28/10/24 por volta de 13:00 horas com crises compulsivas, porque foram prestativos, atenderam de forma humanizada, atenciosos e educados. Principalmente os servidores: da Limpeza, Copeiras, segurança, Recpção entre ourtros.	31 dias	Sim	Não Informado	23/08/2024	Ginecologia e Obstetrícia	Não se aplica	Não se aplica	Não

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 13/01/2025.

02

Assunto (2) : SERVIDOR PÚBLICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Elogia a colaboradora da Enfermagem da Clínica Médica, agradece pelo excelente tratamento e atenção dada ao paciente e acompanhantes, humanizado	17 dias	Sim	Não se aplica	13/12/2024	Clínica Medica	Não se aplica	Não se aplica	sim
Núcleo do Humanizar	Elogia as colaboras do Hospital Regional de Santa Maria do Pronto Socorro, colaboradora da Humanizar, parabenizra pela boa atitude com o manifestante e outros pacientes.	3 dias	Sim	Não se aplica	18/10/2024	Atendimento	Não se aplica	Não se aplica	sim
Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Informa que está chefia não e complacente com o perfil comportamental descrito, informo que será realizada abordagem individual a colaboradora citada, uma vez que o uso do crachá é obrigatório dentro da instituição do IGESDF.	13 dias	Não se aplica	Não se aplica	14/03/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Gostaria de elogiar o trabalho excepcional da dentista no atendimento à pacientes PCD, tenho um filho TEA atendido pela profissional, a mesma é extremamente educada, gentil, atenciosa e competente.	5 dias	Sim	Não se aplica	10/09/2024	Odotontologia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Segurança	Elogia o vigilante do Pronto Socorro Adulto, é um excelente funcionário, muitíssimo educado, trata bem os pacientes com muito carinho e é muito atencioso, deixa seu agradecimento.	1 dia	Não se aplica	Não se aplica	22/01/2024	Vigilante	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Atendimento	Quero exaltar a melhor recepcionista do HRSM, super atenciosa, extremamente educada, administra sua função com a maior maestria.	2 dias	Sim	Não se aplica	18/08/2024	Recepção	Não se aplica	Não se aplica	sim
Serviço de Enfermagem de Cirurgia Geral Cirurgia Vacular Ginelogia Bucomaxilio e Urologia	Venho por meio dessa ouvidoria relatar a Ética profissional e amor pela enfermagem da enfermeira Leia da clínica cirúrgica do hospital regional de Santa Maria. Enquanto eu estava internada ela cuidou com muita dedicação e humanização sempre resolvendo as intercorrencias com eficiência. Muito obrigada por tudo.	8 dias	Sim	Não se aplica	24/12/2024	Ciruria Geral	Sim	não Informado	Não
Serviço de Clínica Medica	Este Serviço tomou ciência dos fatos ocorridos e irá apurar os acontecimentos relatados para tomar as devidas medidas cabíveis e tratáveis, para que não se suceda mais estes episódios.	12 dias	Sim	Não se aplica	03/02/2024	Clinica Medica	Não se aplica	Não se aplica	sim
Serviço de Saúde Funcional	Elogia as fisioterapeutas do Hospital Regional de Santa Maria agradece a todos por ser tão atenciosos e super profissionais e elogia tambem Jeane Mascaranhas da Ouvidoria	3 dias	Sim	Não Informado	16/08/2024	Fisioterapeutas	Não se aplica	Não se aplica	sim
Serviço de Serviço Soical	Elogia as colaboradoras da Assistência Social do Hospital Regional de Santa Maria, pelo excelente trabalho, e atendimento humanizado com os pacientes.	2 dias	Sim	Não informado	30/10/2024	Serviço Social	Não se aplica	Não se aplica	Não

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/01/2025.

HRSM HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

03

Assunto (3) : ATENDIMENTO MÉDICO

SETOR RESPONSÁVEL	JUSTIFICATIVA	TEMPO DE ESPERA RESPOSTA DA ÁREA TÉCNICA	REGISTRO NO MV	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DATA DO ATENDIMENTO	ESPECIALIDADE	REGISTRO NO SISREG	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1° REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Informa que será realizada uma averiguação a respeito do que foi relatado na manifestação, sendo assim adianto que faremos as tratativas com relação ao colaborador mencionado para que tal fato não seja mais recorrente.	5 dias	Sim	amarela (Urgente)	06/08/2024	Ginecologia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência de Emergência	No referido dia, o HRSM laborava no regime de bandeira laranja na clínica médica, com atendimento restrito, e, conforme consta em Relatório do Núcleo Central Tática de Resolutividade, a população foi devidamente orientada quanto a situação do atendimento em obediência à Portaria 386 de 27 de julho de 2017, afim de fornecer atendimento seguro aos usuários	Mesmo dia	Sim	Amarelo (Urgente)	13/11/2024	Clinica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Gostaria de deixar registrado os meus sinceros agradecimentos ao doutor pelo excelente atendimento na emergência do Hospital de Santa Maria, no periodo da tarde, na especialidade de Ortopedia/ Traumatologia.	18 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	08/08/24	Traumatologia e Ortopedia	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço da Clinica Medica	colaboradores estão sendo cobrados em relação aos horários de entrada e saída conforme convenção do Acordo Coletivo, assim como tem sido realizado Plano de Orientação e até Advertência em casos de não cumprimento de horários, conforme orientação do Núcleo de Pessoas.	11 dias	Anônima	não se aplica	10/10/2024	Clinica Medica	Anônima	Anônima	Não
Serviço de Cirurgia Geral	Considerando que não traz dados, personagens, fatos objetivos, horários ou dias específicos. Considerando o teor de parcialidade neste conjunto de manifestações, sem possibilidade de averiguação específica. Considerando que a manifestação foi anônima. Levantaremos os dados necessários, de produtividade e satisfação dos pacientes, relativo a especialidade cirurgia geral, que estarão disponíveis para a gestão quando e se, se fizeram necessários para eventuais apurações	5 dias	Anônima	Anônima	04/04/2024	Cirurgia Geral	Anônima	Não se aplica	Não
Serviço de Pediatria	É de conhecimento desta chefia que o paciente retirou senha às 13:08 no totem, passou pelo acolhimento e classificação de risco às 14:03, a demora para realização do acolhimento e classificação de risco ocorreu devido a alta demanda por atendimento na pediatria relacionada ao período de sazonalidade das doenças respiratórias. Ao ser classificado paciente recebeu classificação muito urgente-laranja.	24 dias	Sim	Laranja (muito urgente)	26/04/2024	Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	Não
Gerência de Cuidado Ambulatorial	Lamentamos sinceramente que sua experiência em nossa instituição não tenha atendido às suas expectativas e levamos muito a sério as questões que você levantou sobre a conduta do assistente administrativo da unidade durante seu atendimento.	14 dias	Sim	Não se aplica	08/04/2024	Ambulatório	Não informado	Não Informado	Sim
Serviço de Odontologia e Cirurgia Buco - Maxilo-Facil	Elogio para Dr Nathalia (odontologista) do Hospital de Santa Maria, o atendimento da sua filha foi atencioso, cuidadoso e prestativo, com o diagnóstico sesteiro	1 dia	Sim	Não aplica	06/03/2024	Odotonlogia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Medicna Interna	Elogia a Medica Cardiologista do Ambulatória, pelo excelente tratamento humanizado com seu esposo e sua mãe.	mesmo dia	Sim	Não aplica	11/06/2024	Cardiologista	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo da Central Tática de Resolutividade	o paciente veio encaminhado da UBS 7 de Santa Maria, com um relatório do dia 01/08/2024, onde apresentava pico apressório, foi medicado e encaminhado ao Hospital Regional de Santa Maria, porém o paciente só compareceu na data do dia 02/08/2024 e ao passar pela classificação de risco o mesmo foi classificado conforme o manual da SES e apresentava sinais vitais estáveis e sem alterações.	3 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	02/08/2024	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Sim

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard Pesquisa realizada em 14/01/2025.

INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		
Período	**01/01/2023 a 31/12/2023**	**Período**	**01/01/2024 a 30/012/2024**	**Variação**
Quantidade manifestação	1.805	Quantidade manifestação	2.752	52.46%
Percentual resolutividade	41%	Percentual resolutividade	44%	7.3%

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/01/2025

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Observamos um aumento na recepção de manifestações equivalente há 52.46%, tendo a tipologia reclamação com um percentual de 68.7% seguida de elogio com 25.0%. Este crescimento reflete o aumento das necessidades da população, tendo a ouvidoria como um canal confiável para registros das demandas básicas e humanitárias da população. Observamos que cada vez mais, as pessoas estão em busca dos canais de ouvidoria para acesso às demandas que necessita. No que diz respeito à resolutividade, implementamos programas de capacitação para gestores, além de iniciativas de conscientização sobre a importância da qualidade nas respostas fornecidas e verificamos um aumento de 7.3% em comparação ao mesmo período no ano anterior.

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA

2023			2024			VARIAÇÃO		
PERÍODO	ANO	PRAZO	PERÍODO	ANO	PRAZO			
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Percentual de prazo médio de resposta (dias)
0	4	13 Dias	0	2	10.2 Dias	0%	0.132%	11.3 dias

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (16/01/2025)

Análise dos resultados fornecidos:

Verificamos uma redução de 1.7 dias no prazo de resposta aos cidadãos, indicando o impacto positivo das iniciativas implementadas em colaboração com os gestores desta unidade Hospitalar. Estas ações visam aprimorar a qualidade e a pontualidade das respostas aos manifestantes, destacando a importância de cumprir os prazos estabelecidos. Assegurando a conformidade com os prazos definidos e diminuir o tempo de resposta aos cidadãos.

INDICADOR

A realização de um estudo de satisfação dos usuários constitui uma ferramenta estratégica essencial para a manutenção e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. A avaliação direta dos cidadãos fornece uma fonte valiosa de feedback, capaz de identificar tanto os aspectos positivos quanto as áreas que apresentaram melhorias. Por meio da análise de tendências e padrões nos feedbacks recebidos, a Ouvidoria pode implementar mudanças que resultem em melhorias tangíveis e contínuas nos serviços oferecidos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
INDICADOR – 2023		INDICADOR – 2024		Variação
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	41 %	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	44%	**7.31 %**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	75 %	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	85%	**13.33%**
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	80 %	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	87%	**8.75%**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	81 %	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	85%	**4.93 %**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	82 %	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	88%	**7.31%**
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	62 %	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	83%	**33.87%**

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (10/01/2025)

No contexto do Hospital Regional de Santa Maria, observou-se um aumento no índice de resolutividade, que atingiu 7.31 % em relação ao ano anterior. Além disso, os índices de pesquisa de satisfação apresentaram um crescimento considerável, com destaque para satisfação com à resposta recebida, que registrou um aumento de 33.87%

Esses dados indicam uma demonstração positiva com o aumento na resolutividade, evidenciando melhorias na percepção da satisfação dos pacientes e usuários em relação ao serviço de ouvidoria. Embora ainda existam desafios na eficiência do tratamento e na resolução de problemas, a qualidade percebida do serviço prestado demonstrou uma evolução significativa.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

1 - Principais dificuldades para as tratativas dos 03 assuntos mais demandados, no âmbito de atuação da Ouvidoria:

- Falta de esclarecimento no momento da triagem para paciente sobre as clssificações para atendimento.
- Retorno Médico após a consulta.
- Resmarcação de exames previamente agendados devido à ausência ou atraso na chegada da ambulância UTI Vida.
- Falta de atendimento médico no Pronto Socorro Centro Obstétrico, adulto e Pediátrico;
- Demora é má qualidade da alimentação para os pacientes, acompanhantes e Colaboradores.

2 - Sugestão para melhoria do atendimento dos assuntos mais demandados:

- Treinamento para equipe de Enfermagem para passa as informações com clareza aos pacientes.
- Ter um médico de plantão para dar andamento ao retorno dos pacientes.
- Fiscalização mais efetiva da UTI Vida e a reposição dos exames.
- Reavaliação de reforço na escala de médicos nos setores de emergencia e urgencia.
- Fiscalizaçao da empresa que fornece o alimento no Hospital.

EVENTOS DE 2024

NÚCLEO DE ATENDIMENTO

CAFÉ COM OUVIDORIA

GERÊNCIA DE ENFERMAGEM

ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO ADULTO/PEDIATRICO

SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL

GERÊNCIA GERAL DE ASSISTÊNCIA

TREINAMENTO OUVIDORIA IN LOCO - NÚCLEO DE MOBILIDADE

TREINAMENTO OUVIDORIA IN LOCO - NÚCLEO DE SEGURANÇA

OFICINA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA OUVIDORIAS DO SUS

OFICINA - DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM GESTÃO POR PROCESSOS

REUNIÃO COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA

TREINAMENTO COMPLIANCE NÚCLEOS DA OUVIDORIA HRSM, HB e UPAS

ANIVERSÁRIO DE 1º ANO DO NÚCLEO DA OUVIDORIA NO HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

HRSM HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

GERÊNCIA DE CUIDADO AMBULATORIAL

Conclusão:

Durante o ano de 2024, houve um aumento significativo nas manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria, acompanhado por uma melhoria na qualidade das respostas das áreas técnicas. Iniciativas como o "Café com Ouvidoria" e o "Bate-papo com o Gestor" contribuíram para esse progresso. Foram implantados treinamentos quinzenais de ouvidoria in loco para colaboradores, com o objetivo de esclarecer dúvidas e promover transparência sobre as atividades da ouvidoria.

Além disso, a equipe de ouvidoria aceitou o convite do Serviço da Unidade de Cuidados Prolongados Pediátricos para uma sessão de bate-papo com mães e acompanhantes, voltada ao acolhimento e ao registro de manifestações, uma nova experiência que fortaleceu a relação com os cidadãos.

Realização da comemoração de 1º ano do Núcleo da Ouvidoria no Hospital Regional de Santa Maria. A criação do Núcleo proporcionou maior autonomia e um contato, mas efetivo com toda estrutura do Hospital, sendo possível desenvolver os projetos com grande exceto, oferecendo a cada dia um atendimento humanizada e melhorando a qualidade a cada atendimento ao cidadão.

A satisfação dos cidadãos com o pós-atendimento e o aumento nas avaliações positivas indicam os esforços da ouvidoria, também refletidos nos resultados da pesquisa de satisfação. A equipe está comprometida com a melhoria contínua, mantendo-se motivada a oferecer sempre o melhor atendimento.

AGRADECIMENTOS – OUVIDORIA

DIARIAMENTE, APROFUNDAMOS NOSSA COMPREENSÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DE SERVIR E AGRADECEMOS A DEUS PELA OPORTUNIDADE DE ATENDER OS CIDADÃOS COM ESCUTA ATIVA, ACOLHIMENTO E ATENÇÃO. RECONHECEMOS OS INÚMEROS DESAFIOS, MAS SEGUIMOS COMPROMETIDOS E DISPONÍVEIS PARA OFERECER O MELHOR ATENDIMENTO POSSÍVEL A CADA CIDADÃO.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA:

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA:
FABRÍCIA MORAIS DOS SANTOS

EQUIPE TÉCNICA:
JEANE DE SOUSA MASCARANHAS
JOÃO PAULO BARBOSA DE FARIAS