

Hospital Regional de Santa Maria

Relatório 4º Trimestre

2024

Relatório do 4º Trimestre de 2024



RELATÓRIO 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



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)
- 1º andar: Pediatria (25), UCPED (15), Clínica Médica (15), Ortopedia (21)
- 2º andar: Clínica Médica (72)
- 3º andar: Clínica Cirúrgica (57)
- 4º andar: Maternidade (51), UCIN (15)
- 5º 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 anesthesiologia, 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.

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 envolvimento de todos os participantes e reconhecendo possibilidades de aprimoramentos.



Relatório referente ao quarto trimestre de 2024.

1 de Outubro a 31 de dezembro.

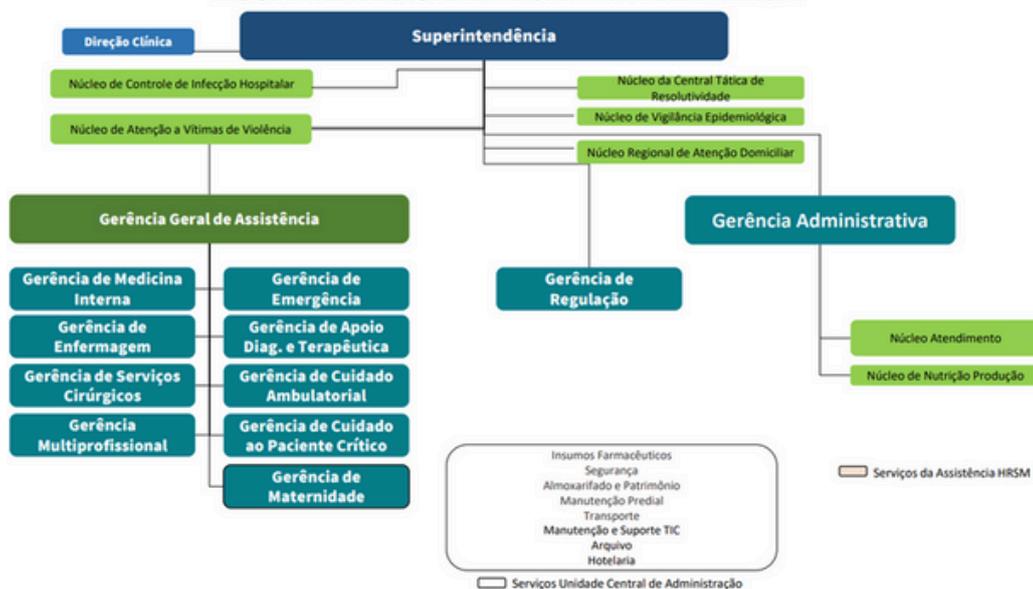


Este Relatório visa atender a Instrução Normativa n ° 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n ° 4.896/2012 e Decreto n ° 36.462/2015 que será publicado trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade.

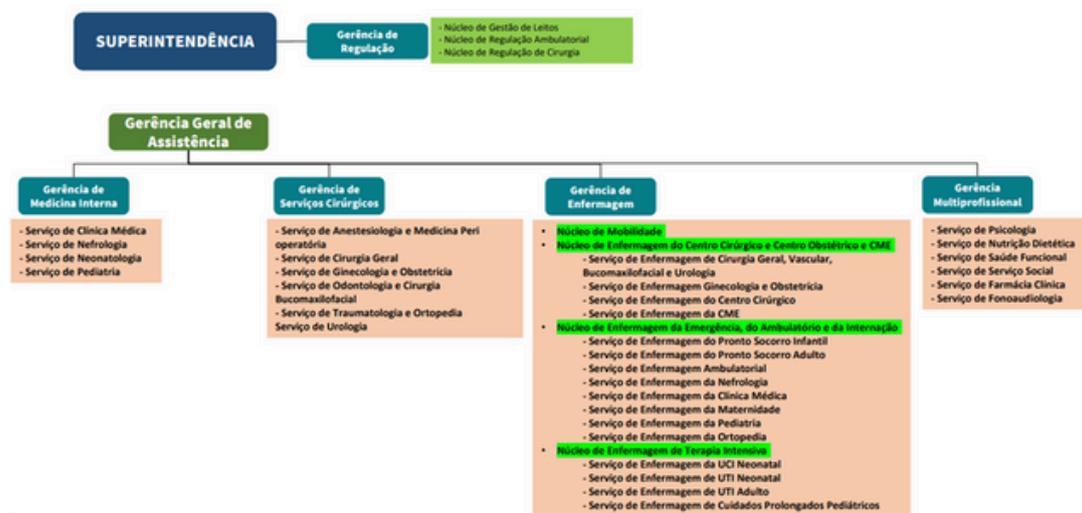
O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no quarto trimestre de 2024 de **1º de Outubro a 31 de Dezembro de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.

ORGANOGRAMA HRSM

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM

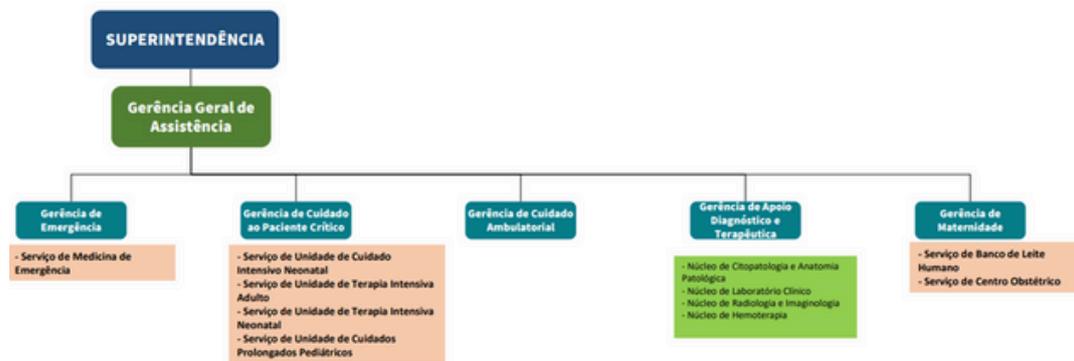


HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



* Detalhamento do setor assistencial

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA - HRSM



Detalhamento do setor assistencial

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 4º trimestre de 2024.

4º Trimestre/2024



*Conforme avaliação do cidadão no site Participa DF.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/> em 09/01/2025 às 12:44.

COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE TIPOLOGIAS RECEBIDAS



Formas de Entrada



Central 162



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



Presencial

NO QUARTO TRIMESTRE 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	01/10/2023 a 31/12/2023	Período	01/10/2024 a 31/12/2024	Variação
Internet	180	Internet	309	71.6%
Telefone	157	Telefone	225	43.3%
Presencial	134	Presencial	168	25.3%
Mídia	-	Mídia	4	-
Ouvidoria Itinerante	-	Ouvidoria Itinerante	0	-

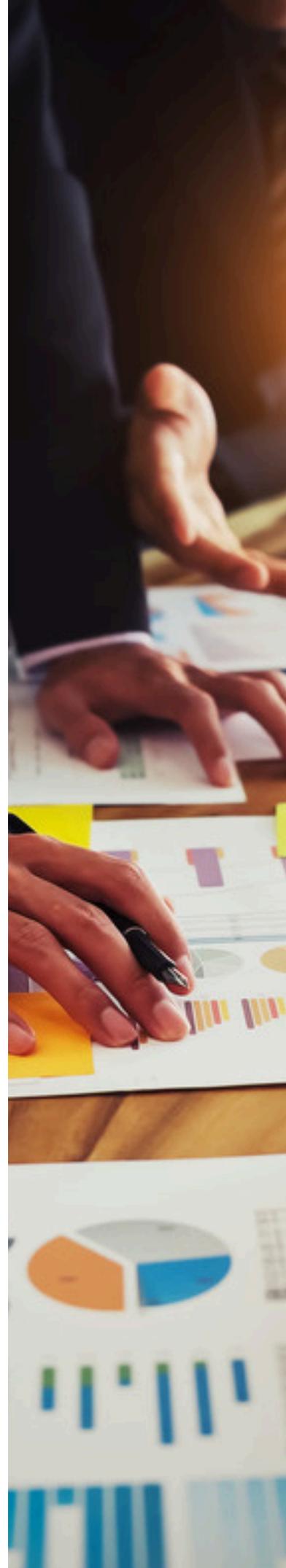
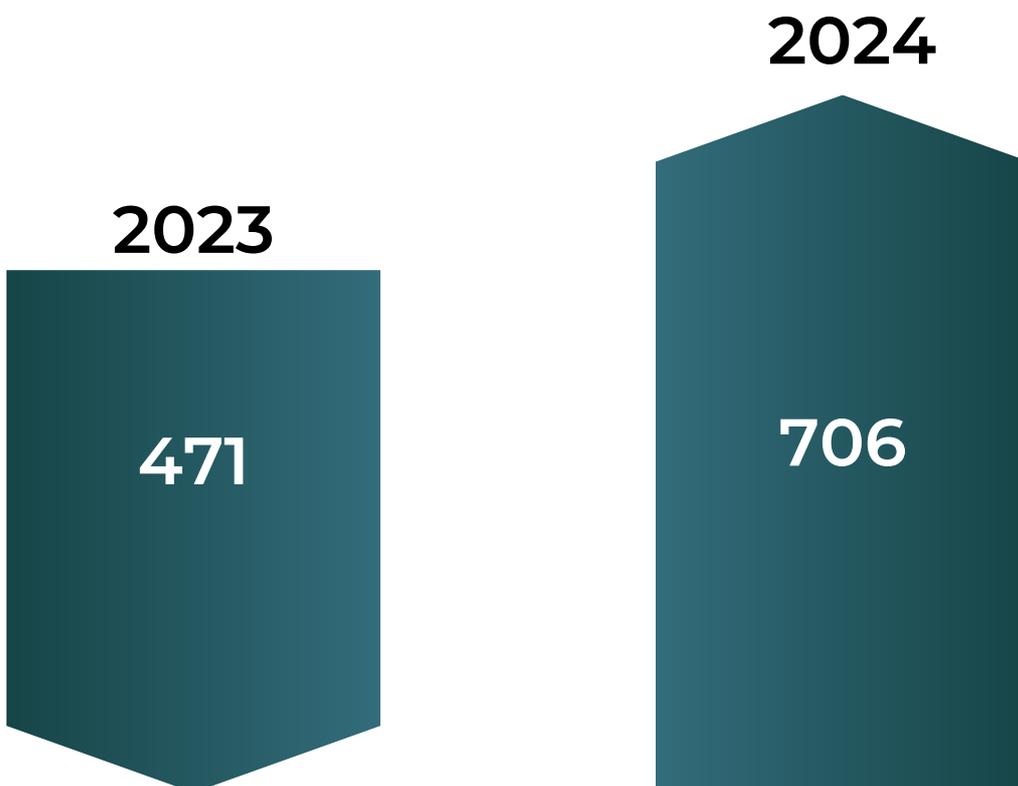
Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 06/01/2025.

Números de Manifestações recebidas

No quarto trimestre de 2024, o Núcleo da Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou um total de 706 manifestações. Em comparação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidos 471 registros, houve um aumento de 49,89% no recebimento de manifestações.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 06/01/2025.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 4º TRIMESTRE



ASSUNTOS + DEMANDADOS 4º TRIMESTRE/2024

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

1) ATENDIMENTO EM UNIDADE HOSPITALAR (HOSPITAIS REGIONAIS)

RECLAMAÇÃO : 153

ELOGIOS : 47

SOLICITAÇÃO : 01

DENÚNCIA : 03

TOTAL DE 204 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

2. SERVIDOR PÚBLICO

ELOGIOS : 71

RECLAMAÇÃO: 29

DENÚNCIA : 15

TOTAL DE 115 REGISTROS NESTE ASSUNTO.

3. ATENDIMENTO MÉDICO

RECLAMAÇÃO : 60

ELOGIOS : 9

DENÚNCIA : 1

SOLICITAÇÃO : 1

TOTAL DE 71 REGISTROS NESTE ASSUNTO.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 006/01/2025.

Assunto (1) : Atendimento em Unidade Hospitalar

Qtd	Resolvida - após Resposta complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Núcleo de Nutrição e Produção	Núcleo de Atendimento	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
204	3	2	25	25	22	96	204	0	50%

Assunto (2) : Servidor público

Qtd	Resolvida - após Resposta complementar	Não resolvida - não resolvida após complementar	Serviço de Odontologia e cirurgia Buco-Maxilo-Facial	Núcleo de Humanização	Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Outros	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
115	0	1	9	7	7	92	115	0	0%

Assunto (3) : Atendimento médico

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
71	1	3	15	12	8	36	35	0	25%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Pesquisa realizada em 009/01/2025 e controle interno IGESDF.

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



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 1º assunto mais demandado do 4º trimestre 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	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Núcleo de Nutrição e Produção	Como responsável pela fiscalização do serviço, reconheço que houve falhas no fornecimento e compreendemos o impacto que isso pode ter causado ao seu bem-estar e à sua confiança em nossa instituição. Saibam que estamos tomando as medidas necessárias para garantir que situações como essa não se repitam.	14 dias	Anônima	Anônima	Não informado	Nutrição	Anônima	Anônima	Anônima
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	A médica já foi convocada para prestar esclarecimentos do fato ocorrido. Lamentamos o ocorrido e agradecemos o contato que é de suma importância para que possamos identificar os pontos de falhas e intervir de forma efetiva a fim de melhorarmos os fluxos e os processos assistenciais, garantindo assim a excelência do atendimento aos usuários	6 dias	Anônima	Anônima	Não informado	Ginecologia	Anônima	Anônima	Anônima
Gerência de Emergência	O Paciente esteve internado aos cuidados da equipe de Clínica Médica, sendo realizada 1 avaliação médica diária (no período da manhã ou da tarde) ou em casos de intercorrências, outras avaliações mais vezes ao dia. Paciente foi ainda avaliado pelo especialista (Neurologista) com definição de conduta e programação.	1 dia	sim	Laranja (Muito urgente)	27/11/2024	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	sim
Núcleo de Atendimento	Pedimos desculpas pelo ocorrido durante sua visita ao Hospital Regional de Santa Maria. Para que possamos realizar uma apuração precisa e tomar as medidas necessárias, informe-nos, uma descrição mais detalhada do ocorrido. No entanto, eforçaremos com as equipes de recepção a importância de cumprir as prioridades estabelecidas por lei.	2 dias	Não se aplica	Não se aplica	Não informado	Recepção	Não se aplica	Não se aplica	Anônima
Núcleo de Hotelaria	Gostaria de registrar o excelente serviço prestado pela equipe do HRSM. E fui muito bem atendida durante todo o período que estive lá.	Mesmo dia	Sim	Amarelo (Urgente)	08/10/2024	Cirurgia Geral	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Segurança	Notificamos a Brasília Segurança SA, para apuração e tratativa, pois a suposta má conduta dos vigilantes é algo a ser, sim, analisado.	3 dias	Não se aplica	Não se aplica	Não Informado	Segurança	Anônima	Não se aplica	sim
Serviço de Pediatria	Venho agradecer a toda equipe do Hospital de Santa Maria. Desde da limpeza até o corpo médico. Em especial ao médicos da pediatria. Durante todos estes dias que passamos no hospital com o meu filho foi muito bem assistido.	Mesmo dia	Sim	Não Informado	Não Informado	Pediatria	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Cuidado Ambulatorial	A nível de esclarecimento do cancelamento sem aviso prévio, infelizmente situação relacionados de última hora por problema de saúde por parte do profissional é imprevisível e por a unidade.	3 dias	Não localizado	Não localizado	20/09/2024	Ortopedia Ambulatório	sim	Urgencia (Amarelo)	Não
Núcleo de Atendimento	todos os atendimentos conforme as classificações realizadas pela nossa triagem, ficando cabíveis em alguns momentos uma redução no atendimento para avaliações de retornos, medicações, internações e até mesmo intercorrências que ocorrem durante o plantão, sendo prioridade ao paciente com risco maior de morte, sendo assim em alguns momentos é possível ocorrer essa lentidão para logo podermos voltar com o melhor atendimento aos nossos usuários..	14 dias	sim	não informado	16/10/2024	Ortopedia Pronto Socorro	Não se aplica	Não se aplica	sim
Serviço de Cirurgia Geral	A paciente encontra se na fila para cirurgia. Não se trata de cirurgia de urgência ou emergência, portanto o serviço seguirá conforme as prioridades.	27 dias	Sim	Amarelo (urgente)	Não Informado	Cirurgia Geral Ambulatorio	sim	amarelo	Não

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 de Cirurgia Geral Cirurgia Vasculária Ginecologia Bucomaxilo e Urologia.	Solicitamos a presença da colaboradora em questão para aplicar o Plano de Orientação. Foi orientado também sobre o fluxo adequado para a solicitação e troca do enxoval dos pacientes.	6 dia	Não se aplica	Não se aplica	05/11/2024	Enfermagem	Não se aplica	Não se aplica	sim
Núcleo de Humanização	Quero expressar toda minha gratidão a dois profissionais MARAVILHOSOS que me ajudaram muito e principalmente foram muito educados, gentis, atenciosos e simpáticos. Eu tô me referindo a Colaboradores, ambos do ambulatório. Minha eterna gratidão por tudo que fizeram por mim.	Mesmo dia	Não se aplica	Não se aplica	28/10/2024	Humanizar (Recepção)	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Enfermagem do Pronto Socorro Adulto	Esta chefia esclarece que realizou as tratativas pertinentes junto ao colaborador, com a abertura de processo disciplinar para apuração e adoção de medidas cabíveis. Lamentamos o ocorrido e reiteramos nosso compromisso de prestar atendimento solícito e cortês, de forma a garantir assistência integral aos clientes atendidos na unidade. Agradecemos o registro, que nos permite aprimorar nossos processos de trabalho, a fim de assegurar eficiência e satisfação no atendimento.	16 dia	Anônima	Não se aplica	29/11/2024	Enfermagem	Anônima	Anônima	Não
Serviço de Saúde Funcional	elogia os Colaboradores da fisioterapeuta, Neurologia e Psiquiatria que Deus ilumine a mente deles para eles para atender bem a todos. O manifestante não tem palavras para agradecer o atendimento desses profissionais	Mesmo dia	Sim	Não se aplica	04/12/2024	Fisioterapia, Psiquiatria e Neurologia	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo de Atendimento	Quero deixar meu elogio aos colaboradores do Hospital Regional de Santa Maria, chefe do Núcleo de Atendimento e o sua Assessoria ela pró atividade e preocupação com a comunicação institucional do hospital em especial os cartazes de aviso com o indicativo dos setores, esse trabalho direciona melhor o cidadão e vcs estão de Parabéns por esse cuidado.	Mesmo dia	Sim	Não se aplica	14/10/2024	Atendimento	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Clínica Médica	Elogia a medica da Clínica médica elogia tambem do serviço de enfermagem da clinica médica a enfermeira e os técnicos de enfermagem são excelentes. Agradece a todos pelo bom atendimento que foi prestado pela sua irmã.	24 dias	Sim	Não se aplica	19/11/2024	Médico	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Enfermagem da Clínica Médica	Elogia a colaboradora, agradece pelo excelente tratamento e atenção dada ao paciente e acompanhantes, humanizado da Enfermeira da Clínica Médica.	17 dias	Sim	Não se aplica	13/12/2024	Enfermeagem	Sim	Não Informado	sim
Serviço Soical	Gostaria de destacar a excelência do colaborador do Assistencia Social em seus atendimentos. Sua dedicação, eficiência e solicita atenção aos detalhes são merecedoras de reconhecimento.	7 dias	Sim	Não se aplica	28/11/2024	Assistente administrativo	Não se aplica	Não se aplica	sim
Núcleo de Hotelaria	Elogias os Limpeza pessoas maravilhosas, excelente atendimento na organização da sala de internação, limpeza foi arrumando tudo, chegou orientado os pacientes a tomar banho e cuidou de forma humanizada dos paciente e acompanhantes.	Mesmo dia	Sim	Não se aplica	18/12/2024	Limpeza	Não se aplica	Não se aplica	Não
Núcleo de Mobilidade	Bom dia, gostaria de elogiar o auxilio do maqueiro/padioleiro dia 10/12/2024 a noite com a minha mãe, sua presteza e disposição para ajudar a ficar melhor possível em situação de dor.	27 dias	Sim	Não informado	10/12/2024	Maqueiro	Não se aplica	Não se aplica	sim



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	1º REGISTRO DO CIDADÃO SOBRE O ASSUNTO (SIM/NÃO)
Serviço de Ginecologia e Obstetrícia	Gostaríamos de esclarecer que não toleramos atitudes ou falas que possam causar constrangimento ou desrespeito aos nossos pacientes ou outros colaboradores. Estamos conduzindo uma apuração interna sobre o profissional envolvido e adotar as medidas cabíveis.	4 dias	Anônima	Anônima	04/12/2024	Ginecologia	Anônima	Anônima	Sim
Gerência de Emergência	Paciente foi acolhido e internado no HRSM e desde de sua admissão vem realizando exames e recebendo suporte contínuo frente ao quadro em que se encontra, Recebendo todo o suporte com avaliação de equipe multidisciplinar e de diversas especialidades médicas já tendo sido realizado inclusive reunião familiar com equipe assistente para melhor orientação sobre quadro clínico.	3 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	15/11	Clínica Médica	Não se aplica	Não Informado	Não
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	Sempre se esforçando para ofertar o melhor tratamento. Sendo assim, os fatos serão apurados e o profissional médico será chamado para maiores esclarecimentos. Lamentamos o ocorrido e agradecemos o registro que é de suma importância para que possamos identificar os pontos de falhas e deficiências.	6 dias	Anônima	Anônima	18/07/2024	Traumatologia e Ortopedia	Anônima	Não se aplica	sim
Serviço de Cirurgia Geral	Tem indicação de amputação e estamos aguardando a autorização dos familiares para realizar procedimento. A cirurgia já foi desmarcada duas vezes, pois a esposa não autoriza realizar o procedimento, outra pena foi amputada no hospital Santa Marta.	7 dias	Sim	Laranja (Muito urgente)	23/10/2024	Cirurgia Geral	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço da Clínica Médica	Vem esclarecer que a paciente em questão foi acolhida na Unidade de Internação da Clínica Médica dia 24/12/2024 e desde então vem sendo avaliada diariamente pela equipe médica recebendo todo suporte frente ao quadro clínico em que se encontra.	3 dias	Sim	Vermelho Emergencia	18/12/2024	Clínica Médica	Não se aplica	Não se aplica	Não
Serviço de Pediatria	As equipes assistenciais utilizam protocolo de classificação de risco definidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SESDF), identificando o paciente segundo o grau de sofrimento ou de agravos à saúde e de risco de morte, priorizando-se aqueles que necessitem de tratamento imediato, a fim de fornecer atendimento seguro a todos os usuários.	12 dias	Sim	Amarelo (Urgente)	07/10/2024	Pediatria (Pronto Socorro)	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência da Maternidade	Pacietene intenada na Maternidade sendo acompanhada pela equipe multiprofissional, queixando-se de dores de cabeça sendo avaliada pela equipe médica. Consta que dia 01/10/2024 foi avaliada pela Anestesiologia onde foi realizada punção para alívio da dor, recendo alta clínica no dia 02/10/2024.	35 dias	Sim	Não Informado	01/10/2024	Maternidade	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Gerência de Medicina Interna	Elogia o Dr Infectologista do Hospital Regional de Santa Maria, manifesta sua gratidão ao tratamento humanizado oferecido aos pacientes do mesmo, um médico extremamente competente e cuidadoso com seus pacientes, que não mede esforços para ajudar.	18 dia	Sim	Não se aplica	04/09/2024	18/12/2024	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Núcleo da Central Tática de Resolutividade e	A classificação de risco é feita de acordo com o manual da Secretaria de Saúde, onde os parâmetros para essa classificação são os sinais vitais apresentados no momento da triagem. Na data e período em questão a clínica médica laborava sob bandeira LARANJA decretada pelo gerente de emergência de acordo com a portaria 386 do GDF, que trata sobre o contingenciamento na unidade hospitalar.	Mesmo dia	Sim	Não Informado	13/11/2024	Clínica Médica (Pronto Socorro)	Não se aplica	Não se aplica	Sim
Serviço de Urologia	O paciente teve sua cirurgia regulada para o Hospital São Mateus, mas teve seu procedimento suspenso porque no Hospital São Mateus não tem previsão para internação em Unidade de Terapia Intensiva. Conforme pedido do complexo regulador, faço a reinserção do pedido de cirurgia e um pedido de liberação especial expondo motivos conforme documento anexo.	5 dia	Sim	Amarelo (Urgente)	01/10/2024	Cirurgia	Sim	Amarelo	Sim



INDICADOR

RESOLUTIVIDADE

2023		2024		
Período	01/10/2023 a 31/12/2023	Período	01/10/2024 a 30/12/2024	Varição
Quantidade manifestação	471	Quantidade manifestação	706	49.9%
Percentual resolutividade	44%	Percentual resolutividade	46%	4.5%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 07/01/2025>

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Observamos um aumento na recepção de manifestações equivalente há 49.9%, tendo a tipologia reclamação com um percentual de 70.5 % seguida de elogio com 20.5%. 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 necessitam. 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 4.5% em comparação ao mesmo período no ano anterior.

INDICADOR

PRAZO DE RESPOSTA



2023			2024			VARIÇÃO		
PERÍODO	4º TRIMESTRE	PRAZO	PERÍODO	4º TRIMESTRE	PRAZO			
Quantidade manifestação vencida	Percentual de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação o 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	0	11.6 dias	0	0	10 dias	0%	0%	8.2 dias

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (07/01/2025)

Análise dos resultados fornecidos:

Verificamos uma redução de 1.3 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 – 4º TRIMESTRE		INDICADOR – 2024 – 4º TRIMESTRE		Variação
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	44%	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	46%	4.5 %
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	79%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	83%	5.06%
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	81%	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	83%	5.5%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	87%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	82%	-5.7%
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	88%	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	83%	-5.7%
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	62%	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	83%	33.9%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (08/01/2025)

No contexto do Hospital Regional de Santa Maria, observou-se um aumento no índice de resolutividade, que atingiu 4.5% em relação ao mesmo período do ano anterior. Além disso, os índices de pesquisa de satisfação apresentaram um crescimento considerável, com destaque para satisfação com a resposta recebida, que registrou um aumento de 33.9%

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:

- Demora para Atendimento Médico
- Mudança na Triagem de Classificação de Risco.
- Demora no retorno médico mesmo após a realização dos exames necessários;
- Demora e má qualidade da Alimentação para pacientes, acompanhantes e Colaboradores
- Retorno para realização de Cirurgias;

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

- Reforçar atendimento Médico no Pronto Socorro
- Não mudar a colocação na chamada de atendimento caso faça uma nova triagem.
- Agendamento com antecedência o retorno com médico
- Fiscalização mais efetiva na empresa que fornece a alimentação, para cumprimento do horário e na qualidade dos alimentos a serem oferecidos.
- Informar com maior clareza sobre o dia, local e horário a ser realizado as Cirurgias.

CAFÉ COM OUVIDORIA



Núcleo de Humanização



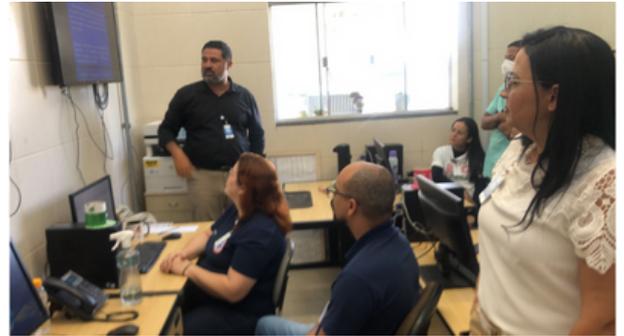
Núcleo de Gestão de Leitos



Serviço de Traumatologia e Ortopedia



Treinamento para o Núcleo de Mobilidade



Curso de Capacitação Ouvidoria



CELEBRAÇÃO DE 1º ANO DO NÚCLEO DA OUVIDORIA HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

Participação de varios Gestores do Hospital



Destaque para os Setores com maior manifestações de Elogios



Homenagem aos parceiros da Ouvidoria





Conclusão:

Durante o Quarto Trimestre 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 realizamos a comemoração de um ano do Núcleo da Ouvidoria no Hospital Regional de Santa Maria, com mais autonomia para desenvolver projetos que ajudaram a alcançar as expectativas e avançar no objetivo principal, de servi a cada 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