Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2026

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA (HRSM)

EXTRAÇÃO DE DADOS

22/07/2026

1. Apresentação

A Ouvidoria desempenha papel estratégico como canal de participação social e instrumento de gestão, promovendo o diálogo entre os cidadãos e a instituição, por meio do recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, contribuindo para o aprimoramento dos processos e da qualidade dos serviços prestados.

O presente relatório apresenta os resultados alcançados pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria no **segundo trimestre**, em atendimento à Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), que estabelece as diretrizes e os procedimentos para o funcionamento das unidades de ouvidoria. Nele, estão contemplados a análise dos indicadores, o perfil das manifestações e os principais desafios observados no período, subsidiando o melhoramento contínuo da gestão e da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Durante o período analisado, a Ouvidoria desenvolveu suas atividades em um contexto de desafios operacionais, especialmente em razão da equipe reduzida, do elevado volume de manifestações e da crescente demanda por respostas cada vez mais céleres e qualificadas. Esses fatores exigiram a otimização dos fluxos internos, o fortalecimento da articulação com as áreas técnicas e o acompanhamento contínuo das demandas, de forma a minimizar impactos nos prazos de atendimento e manter a qualidade das respostas prestadas aos cidadãos.

Apesar desse cenário, a Ouvidoria manteve seu compromisso com a eficiência, a transparência e a qualificação do atendimento, buscando assegurar o adequado tratamento das manifestações e contribuir para o fortalecimento da gestão participativa e da melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo Hospital Regional de Santa Maria.

Equipe de Ouvidoria:
Coordenadora Substituta: Lorena Gonzaga Pereira
Chefe de Núcleo Substituto: João Paulo Barbosa de Farias;
Analistas: Izequiel Bezerra Barbosa e Jeane Sousa Mascaranhas.

2. Análise dos Dados

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 1.123 manifestações, representando um aumento de 24,5% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	2º/2025 (902)	2º/2026 (1.123)	Evolução (%)
Reclamação	654	807	23,39%
Elogio	185	241	30,27%
Denúncia	34	30	-11,76%
Solicitação	24	43	79,17%
Informação	05	02	-60%
Sugestão	0	0	0

Principais Assuntos 2º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 2º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	296 (32,82%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	288 (25,65%)
Servidor Público	120 (13,30%)	**Servidor Público**	180 (16,03%)
Atendimento Médico	99 (10,98%)	**Atendimento Médico**	73 (6,50%)
Agendamento de cirurgias	59 (6,54%)	**Atendimento em Urgência, Emergência**	71 (6,32%)
Agendamento de Consultas	53 (5,88%)	**Internação em Hospital Público do DF**	60 (5,34%)

O segundo trimestre de 2025 e o de 2026 demonstram alterações no perfil das principais demandas registradas na Ouvidoria. O Atendimento em Unidade Hospitalar permaneceu como o mais recorrente, embora tenha apresentado uma queda de 2,7%. Em contrapartida, as manifestações relacionadas a Servidor Público tiveram um aumento expressivo de 50%, passando a ocupar a segunda posição entre os assuntos mais demandados.

O tema Atendimento Médico apresentou redução de 26,3%. Já Atendimento em Urgência e Emergência passou a integrar o ranking dos principais assuntos em 2026, substituindo Agendamento de Cirurgias, que ficava entre os cinco principais temas em 2025. Da mesma forma, Internação em Hospital Público do DF apareceu entre as demandas mais recorrentes, ocupando o lugar de Agendamento de Consultas.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Serviço de Traumatologia e Ortopedia	88
Serviço de Pediatria	73
Núcleo de Atendimento	56
Serviço de Cirurgia Geral	55
Núcleo de Transporte Sanitário	50

A análise das manifestações por unidade demonstra que o Serviço de Traumatologia e Ortopedia apresentou o maior quantitativo de registros no período, com 88 manifestações, seguido pelo Serviço de Pediatria, com 73. Esses resultados indicam a importância do monitoramento contínuo e da adoção de estratégias voltadas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

Na sequência, destacam-se o Núcleo de Atendimento, com 56 manifestações, o Serviço de Cirurgia Geral, com 55 e o Núcleo de Transporte Sanitário, com 50.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	1.053	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	938	Processos respondidos e concluídos
Reiterações	160	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	65	Sem retorno da área técnica

No segundo trimestre foram gerados 1.053 processos, dos quais 988 processos foram respondidos, sendo 938 dentro do prazo e 50 foram respondidos fora do prazo, representando um índice de aproximadamente 93,83%, do total de processos gerados, o que demonstra elevada eficiência no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Foram registradas 160 reiterações de cobrança às áreas responsáveis. Ao final do trimestre, 65 processos permaneciam sem resposta, correspondendo a 6,17% do total, o que reforça a necessidade de intensificar o acompanhamento junto às áreas técnicas, com vistas à redução das pendências e ao cumprimento dos prazos legais de resposta.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 10,6 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025, apresentou média de 9,4 dias, sendo necessário intensificar o monitoramento das demandas pendentes para fortalecer a eficiência e a qualidade das respostas aos cidadãos e mantendo os prazos constantes.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	2º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	38%	50%
Satisfação com a Resposta	90%	85%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	89%	84%

Os dados demonstram que houve uma melhora na efetividade da resolução das demandas, refletida pelo crescimento do Índice de Resolutividade. Porém, os dados referentes à Satisfação com a Resposta e com o Serviço prestado tiveram uma redução, indicando a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços da Ouvidoria.

Ações Realizadas no Trimestre

A Ouvidoria desenvolveu ações que ajudaram a fortalecer a integração com gestores e equipes, visando aprimorar a gestão das manifestações, qualificar as respostas aos cidadãos e promover a melhoria contínua dos serviços.

Entre as principais iniciativas destacam-se os projetos **Café com Gestores** e **Ouvidoria In Loco**, que promovem orientações sobre a atuação da Ouvidoria, fluxos de atendimento, prazos de resposta, canais oficiais de manifestação, responsabilidades das áreas e temas relacionados ao ambiente de trabalho, aproximando a Ouvidoria dos setores assistenciais e administrativos. Ao final das capacitações, é disponibilizado um QR Code para acesso à pesquisa de avaliação do Núcleo de Educação Corporativa (NUDEC), permitindo mensurar a satisfação dos participantes e identificar oportunidades de aprimoramento.

Além das ações, a Ouvidoria acompanha ativamente as manifestações junto aos gestores, reforçando o cumprimento dos prazos institucionais e apoiando a elaboração de respostas mais qualificadas. Quando necessário, as demandas são escalonadas aos níveis hierárquicos superiores, fortalecendo a efetividade na resolução das manifestações e consolidando a Ouvidoria como importante instrumento de gestão, transparência e qualificação dos serviços prestados à população.

5. Ações e Projetos

Para o terceiro trimestre, a Ouvidoria do HRSM dará continuidade ao fortalecimento das ações voltadas ao aperfeiçoamento da gestão das manifestações, com foco na integração com os gestores, na melhoria da qualidade das respostas aos cidadãos e na otimização dos processos de trabalho.

Entre as principais iniciativas estão a ampliação dos projetos Café com Gestores, Ouvidoria In Loco e Avalia Mais, intensificando as visitas técnicas aos setores, a participação nas reuniões gerenciais e o contato ativo com os cidadãos após a conclusão das manifestações. As ações buscam fortalecer o acompanhamento dos indicadores, aprimorar a resolutividade das demandas e incentivar a participação social na avaliação dos serviços prestados.

6. Conclusão

Os resultados apresentados neste relatório possibilitaram identificar os principais assuntos demandados pelos usuários, as unidades com maior concentração de registros e as oportunidades de aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos, fornecendo subsídios relevantes para a tomada de decisão pelos gestores.

No segundo trimestre, observou-se elevado índice de respostas dentro do prazo estabelecido, demonstrando o comprometimento das áreas técnicas com o tratamento das manifestações. Ainda que alguns indicadores, como o tempo médio de resposta e a existência de processos pendentes, evidenciaram a necessidade de acompanhamento, os resultados alcançados refletiram a efetividade das ações de monitoramento e do fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria e os gestores.

As ações desenvolvidas ao longo do trimestre, como os projetos **Café com Gestores, Ouvidoria In Loco e Avalia Mais**, aliadas ao acompanhamento contínuo das manifestações, às orientações técnicas e ao monitoramento dos indicadores, reforçam o compromisso da Ouvidoria com a qualificação das respostas, a resolutividade das demandas e a disseminação da cultura de melhoria contínua. Para o próximo trimestre, a continuidade e a ampliação dessas iniciativas contribuirão para fortalecer a integração com as áreas assistenciais e administrativas, aprimorar a gestão das manifestações e promover uma assistência cada vez mais eficiente, transparente e centrada nas necessidades dos cidadãos.