Relatório Trimestral de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2026

HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA (HRSM)

EXTRAÇÃO DE DADOS

18/10/2026

1. Apresentação

A Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria (HRSM), desempenha papel fundamental na interlocução entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e a instituição, atuando como canal de acolhimento, escuta e participação social. Por meio do recebimento e tratamento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informação, contribuindo para o acompanhamento das demandas dos cidadãos e o aprimoramento dos serviços prestados.

O presente relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) no terceiro trimestre, em atendimento à Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), que estabelece diretrizes e procedimentos para o funcionamento das unidades de ouvidoria. O documento contempla a análise dos principais indicadores, o perfil das manifestações recebidas, os índices de resolutividade e satisfação, os prazos de resposta e os principais desafios identificados no período. A análise desses dados permite acompanhar a percepção dos usuários, reconhecer fragilidades e subsidiar a gestão na definição de estratégias e ações de melhoria, contribuindo para o fortalecimento da transparência, a humanização da assistência e o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados à população.

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 terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 1.025 manifestações, representando um aumento de 16,48% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	3º/2025 (880)	3º/2026 (1.025)	Evolução (%)
Reclamação	595	737	23,87%
Elogio	220	232	5,45%
Denúncia	37	34	-8,11%
Solicitação	25	20	-20%
Informação	02	02	0%
Sugestão	01	0	-100%

Principais Assuntos 3º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 3º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade Hospitalar	279 (31,70%)	**Servidor Público**	179 (17,46%)
Servidor Público	126 (14,32%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	162 (15,80%)
Atendimento Médico	92 (10,45%)	**Atendimento Médico**	86 (8,39%)
Agendamento de Cirurgias	57 (6,48%)	**Atendimento em Urgência, Emergência**	78 (7,61%)
Agendamento de Consultas	57 (6,48%)	**Atendimento de Profissionais de Saúde não Médicos**	76 (7,41%)

O terceiro trimestre de 2025 e 2026 demonstram alterações no perfil das principais demandas registradas na Ouvidoria. O tema Servidor passou a ser o mais recorrente, com um acréscimo de 42,06% no número de registros para esse assunto. Em contrapartida, as manifestações relacionadas a Atendimento em Unidade Hospitalar tiveram uma redução de 41,94%, passando a ocupar a segunda posição entre os assuntos mais demandados.

O tema Atendimento Médico apresentou redução de 6,52%. 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, Atendimento de Profissionais de Saúde não Médico 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	76
Núcleo de Atendimento	73
Gerência de Emergência	68
Gerência de Maternidade	55
Serviço de Cirurgia Geral	46

A análise das manifestações por unidade demonstra que o Serviço de Traumatologia e Ortopedia apresentou o maior quantitativo de registros no período, com 76 manifestações, seguido pelo Núcleo de Atendimento, 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 a Gerência de Emergência, com 68 manifestações, Gerência de Maternidade, com 55 e o Serviço de Cirurgia Geral, com 46.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	974	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	922	Processos respondidos no prazo
Reiterações	179	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	52	Sem retorno da área técnica

No terceiro trimestre foram gerados 974 processos, dos quais 922 processos foram respondidos dentro do prazo, representando 94,66%, do total de processos gerados, o que demonstra elevada eficiência no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria. Foram registradas 179 reiterações de cobrança às áreas responsáveis. Ao final do trimestre, 52 processos permaneciam sem resposta, correspondendo a 5,34% do total.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 11,9 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.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	50%	53%
Satisfação com a Resposta	90%	96%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	87%	94%

Os dados demonstram que houve uma melhora na efetividade da resolução das demandas, refletida pelo crescimento do Índice de Resolutividade, com aumento de 6% e dos Índices de Satisfação com a Resposta e com os Serviços de Ouvidoria, que aumentaram 6,67% e 8,05%, respectivamente, indicando uma percepção positiva dos usuários.

Ações Realizadas no Trimestre

No terceiro trimestre, a Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) desenvolveu ações voltadas ao fortalecimento da participação social, à aproximação com as equipes e à melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários. Entre as iniciativas, destacam-se o Café com o Gestor, que promoveu o diálogo com representantes das áreas assistenciais e administrativas, a Ouvidoria In Loco, que ampliou a presença da Ouvidoria nos setores hospitalares. Também foram realizadas ações de aproximação, orientação e acompanhamento junto ao Serviço de Enfermagem da Nefrologia, à Gerência de Emergência, ao Núcleo de Hotelaria, ao Serviço de Enfermagem da Ginecologia, ao Serviço de Enfermagem do Pronto-Socorro Infantil e ao Hospital Cidade do Sol.

Com foco na experiência dos usuários, a iniciativa Avalia Mais consistiu na realização de ligações telefônicas aos manifestantes após o envio das respostas definitivas, com o objetivo de informar sobre sua disponibilização e incentivar a avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Outra iniciativa de destaque foi a elaboração da Nuvem de Elogios, a partir da identificação dos setores mais elogiados pelos usuários. A ação buscou valorizar os profissionais e as equipes reconhecidos pela população, dar visibilidade às boas práticas e estimular sua continuidade. Em conjunto, essas iniciativas reforçam o papel estratégico da Ouvidoria no acompanhamento das demandas, na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da qualidade e da humanização dos serviços oferecidos pelo HRSM.

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 Gestor, Ouvidoria In Loco, Avalia Mais e Nuvem de Elogios, 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

No terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria do Hospital Regional de Santa Maria registrou 1.025 manifestações, representando aumento de 16,48% em relação ao mesmo período de 2025. As reclamações permaneceram como a principal tipologia, com crescimento de 23,87%, enquanto o assunto Servidor Público passou a ocupar a primeira posição entre os temas mais recorrentes. O Serviço de Traumatologia e Ortopedia concentrou o maior número de manifestações entre os setores relacionados. Na análise dos indicadores, destacaram-se o aumento da resolutividade de 50% para 53% e a evolução dos índices de satisfação com a resposta e com o serviço de Ouvidoria, que alcançaram 96% e 94%, respectivamente.

Apesar do elevado percentual de processos respondidos no prazo (94,66%), o aumento do tempo médio de resposta, de 9,4 para 11,9 dias, e a permanência de 52 processos sem retorno evidenciam a necessidade de aprimorar o acompanhamento das demandas encaminhadas às áreas técnicas. Nesse contexto, a continuidade das ações Café com o Gestor, Ouvidoria In Loco, Avalia Mais e Nuvem de Elogios será importante para fortalecer a integração com os setores, ampliar a participação dos usuários e subsidiar melhorias nos serviços prestados, com atenção especial à resolutividade das manifestações e à tempestividade das respostas.