

# **RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF**



## **HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU**

**1º TRIMESTRE 2025**

A OUVIDORIA é a instituição que auxilia o cidadão na resolutividade das manifestações entre as partes, busca auxiliar da melhor forma a ação e a prestação de serviços entre os envolvidos, visando construir uma melhor relação entre o cidadão, o Estado e o cumprimento das ações promovidas pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

O objetivo da ouvidoria é possibilitar voz aos cidadãos e ao público, recebendo e analisando reclamações, sugestões e elogios.

A ouvidoria atua como um espaço de mediação entre o cidadão e a instituição.

## **As funções da ouvidoria incluem:**

- Receber e analisar as manifestações
- Orientar os cidadãos
- Encaminhar as manifestações às áreas responsáveis
- Identificar melhorias
- Propor mudanças
- Apontar situações irregulares
- Evitar conclusões precipitadas
- Garantir a imparcialidade na resolução de problemas

A Unidade Seccional de Ouvidoria do Hospital Regional do Guará - HRGU da Superintendência Centro-Sul (SRSCS) é responsável em auxiliar o cidadão em solucionar a sua demanda para um bom funcionamento da saúde pública nas áreas ou servidores responsáveis, relacionadas à Atenção Primária, Secundária e Especializada da Superintendência da Região de Saúde Centro Sul, descritas na Região

Administrativa do Guará, Cidade Estrutural, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I e II, Park Way, Setor de Indústria e Abastecimento (SIA) e Setor Complementar de Indústria e Abastecimento (SCIA).

Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto nº 36.462/2015.

Neste relatório foram examinados e informados os percentuais de manifestação, as tipologias de manifestação, formas de entrada, os cinco assuntos mais relevantes, o prazo médio de resposta, a resolutividade, a cumprimento de prazo e a pesquisa de satisfação realizada pelos cidadãos que foram atendidos na Ouvidoria no curso do trimestre. Será apresentado também, de forma objetiva, a visão crítica da Equipe de Ouvidoria da Região Centro-Sul com relação aos atendimentos realizados e as possibilidades de melhora nos serviços e atendimentos à população, que contam com os serviços prestados pelo SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE no Distrito Federal.

A seguir, esta ouvidoria elaborou um comparativo entre o primeiro trimestre de 2025 e o primeiro trimestre de 2024.

2

## Visão geral

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 551

2024: 572

### STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	1ª TRIM. 2025		1ª TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	490	88,9	486	85,0
Não Resolvida	33	6,0	43	7,5
Resolvida	24	4,4	36	6,3
Não Resolvida após resposta complementar	0	0	4	0,69
Resolvida após resposta complementar	4	0,72	3	0,52

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 20/08/2025

# Tipologias das manifestações

TIPO	1º TRIMESTRE 2025	1º TRIMESTRE 2024
RECLAMAÇÃO	397 (72,1%)	437 (76,4%)
ELOGIO	134 (24,3%)	111 (19,4%)
SOLICITAÇÃO	18 (3,3%)	22 (3,8%)
INFORMAÇÃO	01 (0,2%)	02 (0,3%)
SUGESTÃO	01 (0,2%)	0
DENÚNCIA	0	0

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 20/08/2025

# FORMAS DE ENTRADA

ENTRADA	1º TRIMESTRE 2025	1º TRIMESTRE 2024
TELEFONE (162)	277 (50,3%)	275 (48,1%)
INTERNET	215 (39,0%)	265 (46,3%)
PRESENCIAL	58 (10,5%)	32 (5,6%)
OUTRO: MÍDIA	01 (0,2%)	0

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 20/08/2025

# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	201	40,8%
2. Agendamento de consultas	74	15,0%
3. Servidor Público	72	14,6%
4. Atendimento médico	40	8,1%
5. Atendimento em Unidade Hospitalar	35	7,1%

ASSUNTO	2024	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	217	43,8%
2. Servidor Público	84	16,9%
3. Agendamento de consultas	52	10,5%
4. Atendimento médico	32	6,5%
5. Atendimento em Unidade Hospitalar	28	5,6%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 20/08/2025

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

**1º Trimestre 2025: 5,3 dias**

**1º Trimestre 2024: 11,6 dias**

Com base nos dados acima, verificou-se uma diminuição nas reclamações, tendo em vista que a grande maioria das manifestações são queixas, pode-se inferir dos dados que a Região de Saúde Centro-Sul obteve uma melhoria tanto no número menor de reclamações como no número maior de elogios.

Entre os assuntos mais solicitados, houve uma queda a respeito das manifestações acerca de servidor público, porém o tema ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) segue sendo o mais indago. Considerando o alto número de declarações a respeito do tema supracitado, pode-se considerar que as condições de estrutura e de recursos humanos das Unidades Básicas de Saúde (UBSs) são as causas principais, pois em sua grande maioria, as manifestações, relatam falta de profissionais de saúde e também a precariedade das instalações, segundo dados do Controle Interno da Ouvidoria.

A respeito do prazo médio da resposta, esta ouvidoria, mesmo com um deficit de quarenta horas (40 h) para o cargo de Administrador (segundo dimensionamento feito pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal), se propôs a responder o mais breve possível para que a área demandada recebesse o protocolo dentro do prazo para responder e, também, para que o cidadão ou a cidadã requisitante pudesse receber o seu pedido o quanto antes.

# Indicadores e Pesquisa de Satisfação

## Resolutividade

1º Trimestre 2025: 46% (61 avaliações)

1º Trimestre 2024: 45% (86 avaliações)

## Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	85 (91%)	81 (69%)
2. Índice de recomendação	29 (90%)	28 (75%)
3. Índice de satisfação com a resposta	29 (93%)	28 (54%)
4. Índice de satisfação com o atendimento	27 (85%)	25 (72%)

A pesquisa de satisfação evidencia um aumento no percentual de avaliações positivas relacionadas aos serviços prestados pela Ouvidoria do Hospital Regional do Guará (HRGU).

A Ouvidoria está participando em reuniões com as demais áreas para alinhar as respostas dos manifestantes e assim conseguir satisfazer as demandas recebidas da melhor forma.

A respeito do prazo médio da resposta, esta ouvidoria, mesmo com um deficit de quarenta horas (40 h) para o cargo de Administrador (segundo dimensionamento feito pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal), se propôs a responder o mais breve possível para que a área demandada recebesse o protocolo dentro do prazo para responder e, também, para que o cidadão ou a cidadã requisitante pudesse receber o seu pedido o quanto antes.

## Ações e projetos desenvolvidos pela ouvidoria

A equipe da Ouvidoria da Região Centro-Sul de saúde do Distrito Federal está participando de reuniões e colegiados com as áreas demandadas para entender mais sobre a dinâmica e poder fornecer uma resposta mais completa para as manifestações.

Além disso, a Ouvidoria do Hospital Regional do Guará – HRGU da Superintendência Centro-Sul (SRSCS) tem por rotina entrar em contato com manifestantes, via telefone, para solicitar ao cidadão que avalie a resolutividade e responda à pesquisa de satisfação. Essa tarefa nos permite adquirir mais conhecimentos acerca das demandas que estão ou não sendo atendidas a implementação de ações mais direcionadas.

## Conclusões

Em vista dos dados apresentados, conclui-se que a Ouvidora da Região Centro-Sul de saúde do Distrito Federal está realizando um trabalho dedicado a contribuir para a resolução das demandas do cidadão por meio dos canais de ouvidoria.

A Ouvidoria está participando de reuniões com as áreas e setores mais demandados e fornecendo dados precisos para que a Região Centro-Sul logre êxito na busca de melhora contínua para a sociedade e colaboradores.

## Nossa equipe

- LEONARDO SANTOS
- CLÉCIO JOSÉ SOARES