

# **RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF**



## **HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU**

**2º 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: 646

2024: 553

### STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	2 <sup>a</sup> TRIM. 2025		2 <sup>a</sup> TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	560	86,7%	460	83,2%
Não Resolvida	54	8,4%	57	10,3%
Resolvida	25	3,9%	28	5,1%
Não Resolvida após resposta complementar	2	0,31%	6	1,1%
Resolvida após resposta complementar	5	0,77%	2	0,36%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 08/09/2025

# Tipologias das manifestações

TIPO	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
RECLAMAÇÃO	475 (73,5%)	427 (77,2%)
ELOGIO	157 (24,3%)	103 (18,6%)
SOLICITAÇÃO	13 (2,0%)	23 (4,2%)
INFORMAÇÃO	01 (0,2%)	0
SUGESTÃO	0	0
DENÚNCIA	0	0

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 08/09/2025

## FORMAS DE ENTRADA

ENTRADA	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2024
TELEFONE (162)	261 (40,4%)	312 (56,4%)
INTERNET	317 (49,1%)	213 (38,5%)
PRESENCIAL	68 (10,5%)	24 (4,3%)
OUTRO: MÍDIA	0	4 (0,7%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 08/09/2025

# ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	200	35,9%
2. Servidor Público	101	18,1%
3. Agendamento de consultas	84	15,1%
4. Atendimento médico	50	9,0%
5. Falta de médicos	45	8,1%

ASSUNTO	2024	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	212	44,8%
2. Agendamento de consultas	76	16,1%
3. Servidor Público	57	12,1%
4. Atendimento em Unidade Hospitalar	39	8,2%
5. Atendimento médico	37	7,8%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 08/09/2025

## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

**2º Trimestre 2025: 6,8 dias**

**2º Trimestre 2024: 11 dias**

Com base nos dados acima, verificou-se um aumento nas reclamações, porém uma diminuição no número de manifestações sobre atendimento em unidade básica de saúde.

Entre os assuntos mais solicitados nos dois trimestres comparados, houve uma mudança, o tema Agendamento de Consultas foi para o terceiro lugar em 2025. Essa mudança se deu por causa das diversas licenças por motivo de saúde e férias, causando um certo transtorno nas unidades básicas de saúde da região centro-sul.

Já no caso da análise do tema servidor público houve um aumento, que foi causado pelas licenças e pelos cancelamentos de consultas, já que vários profissionais entraram em férias e em conjunto as licenças médicas causadas pelo aumento expressivo de infecções respiratórias nos meses de maio e junho.

Tendo em vista que o tópico ATENDIMENTO EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE (CENTROS DE SAÚDE, POSTOS DE SAÚDE) segue sendo o mais indago, esta Ouvidoria segue buscando uma solução, mesmo tendo diminuído em quase 10% (dez por cento). 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, 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.

## Resolutividade

2º Trimestre 2025: 35% (86 avaliações)

2º Trimestre 2024: 33% (93 avaliações)

## Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	136 (76%)	79 (66%)
2. Índice de recomendação	45 (80%)	27 (70%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	45 (73%)	25 (68%)
4. Índice de satisfação com a resposta	45 (71%)	27 (56%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 08/09/2025

A pesquisa de satisfação apresentou uma melhora discreta dos indicadores. Continuamos trabalhando para que esse percentual aumente, mesmo estando além das nossas atribuições, já que muito da insatisfação decorre das demandas que vão além da gestão.

Por fim, a Ouvidoria continua participando em reuniões com as demais áreas para melhor alinhar as respostas dos manifestantes e assim conseguir satisfazer as demandas enviadas da melhor forma.

## 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 Ouvidoria 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