

RELATÓRIOS DE OUVIDORIA SES/DF



HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ HRGU

3º 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 atuando 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 terceiro trimestre de 2025 e o terceiro trimestre de 2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2025: 613

2024: 670

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	3º TRIM. 2025		3º TRIM. 2024	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	530	86,5%	589	87,9%
Não Resolvida	57	9,3%	50	7,5%
Resolvida	19	3,1%	27	4,0%
Não Resolvida após resposta complementar	4	0,653%	1	0,149%
Resolvida após resposta complementar	3	0,489%	3	0,448%

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 13/11/2025

Tipologias das manifestações

TIPO	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
RECLAMAÇÃO	474 (77,3%)	513 (76,6%)
ELOGIO	115 (18,8%)	132 (19,7%)
SOLICITAÇÃO	23 (3,8%)	22 (3,3%)
SUGESTÃO	1 (0,2%)	0
INFORMAÇÃO	0	3 (0,4%)
DENÚNCIA	0	0

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 13/11/2025

FORMAS DE ENTRADA

ENTRADA	3º TRIMESTRE 2025	3º TRIMESTRE 2024
INTERNET	290 (47,3%)	354 (52,8%)
TELEFONE (162)	242 (39,5%)	279 (41,6%)
PRESENCIAL	77 (12,6%)	35 (5,2%)
OUTRO: MÍDIA	4 (0,7%)	2 (0,3%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 13/11/2025

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

ASSUNTO	2025	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	224	40,3%
2. Agendamento de consultas	86	15,5%
3. Servidor Público	82	14,7%
4. Atendimento médico	69	12,4%
5. Atendimento em Unidade Hospitalar	42	7,6%

ASSUNTO	2024	%
1. Atendimento em Unidade Básica de Saúde	251	42,3%
2. Servidor Público	99	16,7%
3. Agendamento de consultas	73	12,3%
4. Atendimento em Unidade Hospitalar	41	6,9%
5. Falta de médicos	35	5,96%

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

3º Trimestre 2025: 7,4 dias

3º Trimestre 2024: 10,4 dias

Com base nos dados acima a quantidade de manifestações foram menores, em comparação ao mesmo período do ano passado. Contudo em relação ao quantitativo e percentual de manifestações, verificou-se que as manifestações não resolvidas aumentaram consideravelmente, isso se deu devido a cancelamentos de consultas e profissionais de saúde que usufruíram de suas licenças. Porém a Ouvidoria conseguiu resolver mais manifestações que o ano passado.

Em relação ao quantitativo e percentual das tipologias de manifestações, houve uma queda em quase todos os dados analisados, comparado ao mesmo trimestre em 2024. Como mencionado, fatores relacionados às indisponibilidade dos profissionais de saúde, bem como o consequente cancelamento de agendamentos podem ser o motivo. Diante disso, os pacientes foram orientados a entrar em contato diretamente com esta Ouvidoria após os cancelamentos de suas consultas, uma vez que muitos já haviam recebido a confirmação por telefone e somente eram informados da desmarcação ao chegarem ao Hospital. Ressalta-se que tal situação não ocorreu por falha da Unidade responsável por comunicar a data e o horário das consultas, mas sim devido a cancelamentos realizados em cima da hora.

Já no que concerne aos cinco assuntos mais solicitados, pode-se perceber que o atendimento em unidade básica de saúde, continua sendo um grande desafio, porém com uma diminuição considerável ao comparar os trimestres avaliados. Isso se dá pela gestão que tem feito um trabalho em equipe e convidando esta ouvidoria para relatar as reclamações mais recorrentes para que assim, em equipe, a solução para melhorar seja feita.

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. Assim, a área demandada recebe o protocolo dentro do prazo e, consequentemente, o requisitante, a resposta o quanto antes. Houve um aumento comparado ao trimestre passado deste ano, isso sucedeu-se pelo fato que a Gerência responsável pela Policlínica do Guará, para amenizar os transtornos, solicitou para que as demandas relacionadas à consulta médica, fossem respondidas quando houvesse um encaixe com outro médico para poder disponibilizar uma melhor resposta para o usuário.

Resolutividade

3º Trimestre 2025: 27% (83 avaliações)

3º Trimestre 2024: 37% (81 avaliações)

Pesquisa de Satisfação

Indicador	2025	2024
	Quant. / %	Quant. / %
1. Índice se satisfação com o serviço de ouvidoria	105 (74%)	89 (80%)
2. Índice de recomendação	35 (83%)	30 (80%)
3. Índice de satisfação com o atendimento	35 (66%)	29 (72%)
4. Índice de satisfação com a resposta	35 (77%)	30 (80%)

<https://www.painel.ouv.df.gov.br> - Data da extração dos dados: 13/11/2025

O índice de resolutividade diminuiu, porém continuamos trabalhando para que esse percentual melhore, mesmo estando além de nossas atribuições, uma vez que grande parte das insatisfações decorre de demandas que ultrapassam a gestão, como já mencionado, incluindo licenças asseguradas por lei.

Destacamos que foram feitas várias reuniões com a Diretora da Diretoria Regional de Atenção Secundária da Região Centro-Sul de Saúde, junto com a Gerente da Policlínica para que a falta de profissional especializado fosse resolvida.

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 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.

O afastamento de um especialista no ambulatório gerou um aumento no volume de manifestações de alta complexidade, sobrecregando ainda mais a equipe reduzida.

A Ouvidoria tem participado 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