Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2026

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA (CTOV)

EXTRAÇÃO DE DADOS

21/07/2026

1. Apresentação

A Coordenação de Ouvidoria desempenha papel estratégico no fortalecimento da gestão participativa, da transparência e do controle social, consolidando-se como canal permanente de comunicação entre os cidadãos e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF). Por meio do recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e monitoramento das manifestações registradas, fornecendo subsídios para a tomada de decisão, a identificação de oportunidades de melhoria e a implementação de ações voltadas ao aperfeiçoamento da qualidade da assistência e dos processos institucionais.

O documento tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF e o Decreto nº 36.462/2015, apresentando os resultados alcançados pela Coordenação de Ouvidoria no **segundo trimestre de 2026**, contemplando indicadores das manifestações recebidas, a evolução dos atendimentos, os principais assuntos demandados pelos usuários, o desempenho das unidades no cumprimento dos prazos de resposta e as ações de monitoramento, orientação e apoio técnico desenvolvidas junto às áreas responsáveis. Além da consolidação dos indicadores, evidencia as principais iniciativas implementadas para o fortalecimento da política de ouvidoria, incluindo ações de capacitação, acompanhamento sistemático das respostas, elaboração de relatórios gerenciais e desenvolvimento de estratégias voltadas ao aumento da resolutividade das manifestações e ao aperfeiçoamento da experiência do cidadão. Dessa forma, este relatório constitui importante instrumento de gestão, transparência e avaliação institucional, fornecendo subsídios para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo IGESDF.

Equipe de Ouvidoria:
Coordenadora Substituta: Lorena Gonzaga Pereira;
Analista Executiva: Caryne Santana.

2. Análise dos Dados

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 225 manifestações, representando um aumento de 36,36% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	2º/2025 (165)	2º/2026 (225)	Evolução (%)
Reclamação	108	170	57,41%
Denúncia	35	26	-25,71%
Elogio	15	22	46,67%
Solicitação	6	5	-16,67%
Sugestão	1	0	-100%
Informação	0	2	N/A

Principais Assuntos 2º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 2º trimestre 2026	Total
Servidor Público	24	**Servidor Público**	35
Assédio Moral no Serviço Público	22	**Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento**	27
Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento	22	**Gestão de Pessoas**	14
Atendimento em Unidade Hospitalar	11	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	10
Processo Seletivo e Estágio	11	**Atendimento Médico**	10

Os dados demonstram uma mudança no perfil das manifestações entre o 2º trimestre de 2025 e 2026. O tema Servidor Público permaneceu como o mais recorrente, aumentando de 24 para 35 registros, o que representa crescimento de 45,83% no período. Já o tema Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA) passou a ocupar a segunda posição, com crescimento de 22 para 27 manifestações, correspondendo a um aumento de 22,73%.

Por outro lado, Assédio Moral no Serviço Público deixou de figurar entre os cinco principais assuntos em 2026, dando lugar a Gestão de Pessoas. Além disso, Atendimento Médico passou a integrar os temas mais demandados, enquanto Atendimento em Unidade Hospitalar apresentou leve redução, de 11 para 10 registros, representando uma queda de 9,1% no período. Esses resultados indicam maior concentração das manifestações em temas relacionados ao atendimento assistencial e à gestão de pessoas, sinalizando a permanência de demandas associadas tanto à prestação dos serviços de saúde quanto aos processos internos de gestão de colaboradores.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Superintendência de Pessoas	27
Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar	14
Diretoria de Atenção à Saúde	11
Gerência de Cadastro e Folha de Pagamento	09
Gerência de Desenvolvimento Humano	08

Verifica-se que, entre os cinco setores mais demandados, destacam-se a Superintendência de Pessoas e duas gerências a ela vinculadas: a Gerência de Cadastro e Folha de Pagamento e a Gerência de Desenvolvimento Humano. Esse cenário evidencia a recorrência de manifestações relacionadas à folha de pagamento, gestão de pessoas e processos seletivos.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	189	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	141	Processos respondidos no prazo
Reiterações	29	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	32	Sem retorno da área técnica

No segundo trimestre foram gerados 189 processos, dos quais 157 processos foram respondidos, sendo 141 dentro do prazo e 16 foram respondidos fora do prazo, correspondendo a um índice de resposta de 83% do total de processos gerados. O resultado demonstra desempenho satisfatório no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, evidenciando a efetividade das ações de acompanhamento e articulação junto às áreas responsáveis.

No período foram registradas 29 reiterações de cobrança às áreas responsáveis. Ao final do trimestre, 32 processos permaneciam pendentes de resposta, representando 16,93% do total de processos gerados. O cenário reforça a necessidade de intensificar o monitoramento junto às unidades técnicas, visando à redução das pendências e ao cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório, com um bom índice de conclusão tempestiva, com uma média de 11,3 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025, apresentou média de 9,3 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	Trimestre de 2025	Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	43%	24%
Satisfação com a Resposta	100%	67%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	94%	67%

Os dados demonstram uma redução significativa em todos os indicadores de desempenho da Ouvidoria quando comparado ao mesmo trimestre de 2025, evidenciando um impacto tanto na capacidade de resolução das manifestações quanto na percepção dos usuários em relação ao atendimento prestado. Esse cenário reforça a importância da adoção de ações voltadas ao aprimoramento da qualidade das respostas, ao fortalecimento da articulação com as áreas técnicas e à implementação de medidas que contribuam para elevar a resolutividade e recuperar os níveis de satisfação observados no período anterior.

Ações Realizadas no Trimestre

No segundo trimestre de 2026, a Coordenação de Ouvidoria realizou ações voltadas ao fortalecimento da gestão e à qualificação dos serviços, incluindo a elaboração de relatórios gerenciais, o acompanhamento dos prazos de resposta, além de treinamentos e reuniões sobre o sistema GLPI. Também foram promovidas integrações com novos colaboradores, com a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria. A Coordenação participa mensalmente das reuniões de acompanhamento do Planejamento Estratégico institucional, contribuindo para o monitoramento dos indicadores e metas estabelecidos. Nesse contexto, atua de forma colaborativa na proposição de melhorias e no aperfeiçoamento dos processos de trabalho, com foco na superação dos desafios identificados, no fortalecimento da gestão por resultados e no alcance das metas institucionais. Participou também do II Fórum de Experiência do Paciente, nos dias 06 e 07 de maio, e do Seminário Internacional de Ouvidorias, em formato híbrido, no período de 23 a 25 de junho, contribuindo para o aperfeiçoamento técnico e a troca de boas práticas.

E, por fim, o trimestre foi encerrado com a participação da Coordenação na Prestação de Contas do IGESDF, realizada em 30 de junho de 2026, reforçando o compromisso com a transparência, a gestão estratégica e a melhoria contínua dos serviços.

5. Ações e Projetos

Para o próximo trimestre, a expectativa é consolidar as ações de melhoria contínua, intensificando o acompanhamento dos indicadores e a otimização dos fluxos de trabalho, e o aperfeiçoamento do BI da Ouvidoria, visando ampliar o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido, aprimorar a análise dos dados gerenciais e melhorar o desempenho dos indicadores institucionais.

A análise dos indicadores demonstra a necessidade de aprimoramento dos processos relacionados ao tratamento das manifestações, considerando o aumento da demanda e a importância do atendimento tempestivo aos cidadãos. Nesse contexto, o projeto busca reduzir atrasos, fortalecer o acompanhamento das demandas e elevar o índice de cumprimento dos prazos de resposta.

6. Conclusão

O segundo trimestre de 2026 evidencia um aumento das manifestações registradas pela Ouvidoria, com destaque para o crescimento das reclamações, elogios e denúncias, concentradas principalmente em temas relacionados a servidores públicos e ao atendimento nas unidades de saúde. As demandas foram direcionadas, em sua maioria, à Superintendência de Pessoas, à Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar e à Diretoria de Atenção à Saúde, demonstrando quais áreas demandam atuação institucional.

Embora o aumento das manifestações reflita maior utilização dos canais de participação, observou-se redução no Índice de Resolutividade e nos indicadores de satisfação com a resposta e com o serviço de Ouvidoria em relação ao mesmo período de 2025. Esse cenário reforça a necessidade de intensificar o acompanhamento das demandas, fortalecer a articulação com as áreas responsáveis e aprimorar a qualidade das respostas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o aumento da confiança dos cidadãos nos serviços ofertados.