Relatório Trimestral de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2026

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA (CTOV)

EXTRAÇÃO DE DADOS

19/10/2026

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 **terceiro 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 terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 193 manifestações, representando um aumento de 8,43% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	3º/2025 (178)	3º/2026 (193)	Evolução (%)
Reclamação	141	130	-7,80%
Denúncia	21	22	4,76%
Elogio	11	32	190,91%
Solicitação	4	7	75%
Informação	1	2	100%

Principais Assuntos 3º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 3º trimestre 2026	Total
Servidor Público	47 (26,40%)	**Servidor Público**	43 (22,28%)
Processo Seletivo e Estágio	15 (8,43%)	**Processo Seletivo e Estágio**	15 (7,77%)
Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento	13 (7,30%)	**Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento**	14 (7,25%)
Atendimento em Unidade Hospitalar	13 (7,30%)	**Atendimento em Unidade Hospitalar**	12 (6,22%)
Assédio Moral no Serviço Público	10 (5,62%)	**Servidor Terceirizado do Serviço Público**	11 (5,70%)

Os dados demonstram uma mudança no perfil das manifestações entre o terceiro trimestre de 2025 e 2026. O tema Servidor Público permaneceu como o mais recorrente, diminuindo de 47 para 43 registros, o que representa uma queda de 8,51% no período. Já o tema Processo Seletivo e Estágio passou a ocupar a segunda posição, permanecendo constante, com o mesmo número de manifestações registradas. Já o assunto Atendimento em Unidade de Atenção de Pronto Atendimento (UPA) aumentou de 13 para 14 registros, representando um aumento de 7,69%.

Por outro lado, Atendimento em Unidade Hospitalar teve uma redução de 13 para 12, representando uma queda de 7,69%. O Assunto Assédio Moral deixou de figurar entre os cinco principais assuntos em 2026, dando lugar a Servidor Terceirizado do Serviço Público, com 11 registros. 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
Gerência de Desenvolvimento Humano	23 (11,92%)
Gerência Operacional	10 (5,18%)
Gerência de Saúde e Segurança no Trabalho	8 (4,15%)
Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar	8 (4,15%)
Superintendência de Inovação, Ensino e Pesquisa	7 (3,63%)

Verifica-se que, entre os cinco setores mais demandados, representam 29,0% do total das demandas registradas. A maior parte das demandas está ligada a Gerência de Desenvolvimento Humano, o que evidencia a recorrência de manifestações relacionadas a processos seletivos.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	168	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	144	Processos respondidos no prazo
Reiterações	15	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	24	Sem retorno da área técnica

No terceiro trimestre foram gerados 168 processos, dos quais 144 processos foram respondidos dentro do prazo, correspondendo a um índice de resposta de 85,71% 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 15 reiterações de cobrança às áreas responsáveis. Ao final do trimestre, 24 processos permaneciam pendentes de resposta, representando 14,29% 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.

Os resultados refletem um desempenho satisfatório, com um bom índice de conclusão tempestiva, com média de 10,6 dias em 2026, enquanto o mesmo período de 2025, apresentou média de 10,8 dias.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	25%	31%
Satisfação com a Resposta	60%	75%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	43%	83%

Os dados demonstram uma melhora significativa nos 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. Apesar do cenário positivo, é importante reforçar 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 das manifestações.

Ações Realizadas no Trimestre

No terceiro trimestre de 2026, a Coordenação de Ouvidoria realizou ações voltadas à capacitação, alinhamento institucional e aprimoramento das atividades de Ouvidoria. Dentre elas, estão:

- Recalibração das Metas do Contrato de Gestão;
- Curso de Gestão de Risco;
- Curso de Denúncias, promovido pela Controladoria Geral da União - CGU, de forma on-line;
- Treinamento da SES com orientação de reclassificação de manifestação e tramitação;
- Integração de novos colaboradores.

O trimestre foi encerrado com a participação da Coordenação na Prestação de Contas do IGESDF, realizada em 28 de setembro 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 e desenvolvimento do novo sistema da Ouvidoria, aprimoramento do site de Ouvidoria do IGESDF, visando dar mais transparência e acessibilidade às informações, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria e aprimorar os canais de comunicação e participação social.

6. Conclusão

O terceiro trimestre de 2026 registrou 193 manifestações, 8,43% a mais que no mesmo período de 2025, com destaque para o crescimento dos elogios, representando 190,91% e a redução das reclamações, de 7,80%. Os temas mais recorrentes foram servidores públicos e processos seletivos, com demandas concentradas na Gerência de Desenvolvimento Humano;

Verifica-se também mudança no perfil dos assuntos, com questões relacionadas sobre servidores terceirizados entre os assuntos mais demandados. O desempenho operacional da Coordenação de Transparência e Ouviodria - CTOV, mostrou-se satisfatório, correspondendo a 85,71% dos processos respondidos no prazo e o tempo médio caiu de 10,8 para 10,6 dias.

Os indicadores de satisfação tiveram um aumento, a resolutividade passou de 25% para 31%, satisfação com a resposta de 60% para 75% e satisfação com o serviço de ouvidoria de 43% para 83%. Embora 24 processos tenham permanecido sem resposta ao final do trimestre, as ações de capacitação e alinhamento institucional reforçaram o papel estratégico da Ouvidoria. Para o próximo período, estão previstos a otimização dos fluxos, o desenvolvimento de novo sistema e o aprimoramento dos canais digitais, visando ampliar a transparência, a acessibilidade e a resolutividade dos serviços do IGESDF.