Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2º Trimestre de 2026

UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS)

EXTRAÇÃO DE DADOS

21/07/2026

1. Apresentação

O presente Relatório das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) atende à Instrução Normativa nº01/2017 da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF e o Decreto nº 36.462/2015, atuando como objeto de controle social e visando dar transparência à população. Tem por objetivo apresentar os resultados das atividades desenvolvidas durante o **segundo trimestre** do período avaliado. Este documento constitui um importante instrumento de monitoramento e avaliação, subsidiando o acompanhamento do desempenho das unidades, a tomada de decisões e o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento da assistência à saúde.

As UPAs desempenham papel estratégico na Rede de Atenção às Urgências e Emergências, oferecendo atendimento ininterrupto à população, com foco na estabilização de pacientes, resolução de casos de média complexidade e encaminhamento adequado quando necessário. O acompanhamento periódico dos indicadores permite avaliar a qualidade dos serviços prestados, a eficiência dos processos, a utilização dos recursos disponíveis e o perfil da demanda atendida.

Equipe de Ouvidoria:
Coordenadora Substituta: Lorena Gonzaga Pereira;
Chefe de Núcleo: Luciana Parente Macedo Barjud;
Assessores Técnicos: Késia Vitória Rodrigues Calado, Luciana Maria Siqueira Feijó do Nascimento.

2. Análise dos Dados

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 1.547 manifestações, representando uma redução de 4,33% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	2º/2025 (1.617)	2º/2026 (1.547)	Evolução (%)
Reclamação	1.354	1.358	0,30%
Elogio	168	143	-14,88%
Denúncia	87	31	-64,37%
Solicitação	07	14	100%
Sugestão	1	1	0
Informação	0	0	0

Principais Assuntos 2º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 2º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	848 (52,4%)	**Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)**	898 (58%)
Atendimento Médico	164 (10,14%)	**Atendimento Médico**	165 (10,6%)
Servidor Público	154 (9,52%)	**Servidor Público**	96 (6,2%)
Atendimento em Unidade Hospitalar	53 (3,27%)	**Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública**	58 (3,7%)
Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública	47 (2,90%)	**Ambulância da Rede SUS/SAMU**	32 (2%)

Os cinco assuntos mais demandados correspondem 80,7% do total das demandas em 2026, enquanto no mesmo período do ano anterior, os cinco assuntos mais demandados totalizaram 78,29% do total de demandas registradas no período. Houve uma redução das manifestações envolvendo servidores públicos, enquanto temas relacionados ao tempo de espera e ao transporte sanitário ganharam relevância, indicando uma mudança no perfil das demandas apresentadas pelos usuários.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Coordenação Médica	939 (60,69%)
Coordenação de Enfermagem	256 (16,55%)
Gerência da Upa do Paranoá	93 (6,01%)
Gerência da Upa do Gama	90 (5,82%)
Núcleo de Cultura, Desenvolvimento e Comunicação Interna	84 (5,43%)

A Coordenação Médica foi a unidade responsável por mais de 60% dos registros, evidenciando que a maior parte das demandas está relacionada aos atendimentos médicos das Unidades. As demais unidades apresentam percentuais significativamente menores, o que sugere que as ações de melhoria e acompanhamento devem priorizar a Coordenação Médica, sem deixar de monitorar as áreas de Enfermagem e as Gerências das UPAs do Paranoá e do Gama, que também ficaram entre os setores com maior volume de manifestações.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	1.453	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	1.307	Processos respondidos e concluídos no prazo
Reiterações	15	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	112	Processos pendentes de resposta

No segundo trimestre, a Ouvidoria gerou 1.453 processos. Desse total, 1.339 foram respondidos, sendo 1.307 dentro do prazo legal e 32 fora do prazo. O percentual de processos respondidos tempestivamente foi de 89,95% em relação ao total de processos gerados, evidenciando elevado nível de cumprimento dos prazos pelas áreas responsáveis

No período, registraram-se apenas 15 reiterações, indicando baixa necessidade de cobranças complementares das áreas técnicas.

Permaneceram 112 processos inadimplentes (7,71% do total), evidenciando a necessidade de acompanhamento contínuo para reduzir pendências e garantir o cumprimento dos prazos legais.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho satisfatório do fluxo processual, com alto índice de conclusão tempestiva, com uma média de 12,4 dias em 2026. No entanto, o mesmo período de 2025, apresentou média de 11,3 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	37%	32%
Satisfação com a Resposta	82%	55%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	77%	54%

Os índices demonstram uma redução em todos os indicadores de desempenho da Ouvidoria nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) quando comparado ao segundo trimestre de 2026 com o mesmo período de 2025, evidenciando uma queda na percepção dos usuários quanto à efetividade do atendimento e dos serviços prestados.

Alguns desafios impactaram diretamente a qualidade da prestação dos serviços e a efetividade da gestão da Ouvidoria nas UPAs. Entre os principais aspectos identificados destacam-se: a dificuldade de mensuração da resolutividade dos atendimentos em razão da baixa adesão dos usuários às tentativas de contato realizadas pela Ouvidoria; a morosidade no atendimento das gestões locais, comprometendo o cumprimento dos prazos legais e aumentando a reincidência de manifestações; a queda no Índice de Resolutividade também pode ter contribuído para a redução da satisfação, uma vez que menor capacidade de solucionar as demandas tende a impactar diretamente a avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria.

Ações Realizadas no Trimestre

Com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), foi desenvolvido o projeto **Circuito de Boas Práticas em Ouvidoria**, anteriormente denominado Visitas às UPAs. A reformulação do projeto ampliou seu escopo, passando a priorizar não apenas o acompanhamento das unidades, mas também o fortalecimento da cultura de excelência, transparência, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

O projeto possui duração prevista até março de 2027 e está estruturado em etapas modulares, iniciando com um diagnóstico situacional de cada unidade para identificar oportunidades de melhoria e subsidiar a elaboração de ações personalizadas, de acordo com a realidade local.

A etapa inicial começou em junho e terá duração até agosto de 2026, com a promoção de encontros com as UPAs para apresentação dos indicadores específicos de cada unidade e identificação dos principais problemas relacionados ao atendimento das manifestações de Ouvidoria. Nesse período, foram realizadas as visitas técnicas às UPAs Vicente Pires e Samambaia, enquanto a visita à UPA Núcleo Bandeirante foi reagendada em razão de coincidência com o cronograma institucional da unidade.

Na fase subsequente, após a conclusão do diagnóstico, serão implementadas ações direcionadas ao aprimoramento dos processos de trabalho, incluindo:

- Bate-papo com Gestores, voltado à resolução de problemas e otimização de fluxos; e
- Treinamento de Ouvidoria, destinado ao fortalecimento das práticas de atendimento local;

Essas ações buscam consolidar uma gestão mais participativa, fortalecer a comunicação institucional e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população

5. Ações e Projetos

Durante o segundo trimestre, o Núcleo de Ouvidoria das UPAs manteve ações contínuas voltadas ao monitoramento das manifestações e à melhoria da qualidade dos serviços prestados. Entre as principais iniciativas, destaca-se:

- Pesquisa de Satisfação Ativa, realizada por meio de ligações telefônicas aos cidadãos para avaliar a percepção sobre o atendimento recebido.
- Monitoramento permanente das demandas, com comunicação imediata às chefias locais diante de aumentos de reclamações ou situações críticas.

Para o terceiro trimestre de 2026, estão previstos:

- Continuidade da Pesquisa de Satisfação Ativa e do monitoramento das demandas críticas;
- Conclusão das visitas técnicas às UPAs; e
- Início das intervenções personalizadas previstas no Circuito de Boas Práticas em Ouvidoria, incluindo Bate-papos com Gestores, Treinamentos de Ouvidoria e Café com Ouvidoria, ações voltadas ao fortalecimento da gestão, da comunicação institucional e da qualidade dos serviços prestados à população.

6. Conclusão

O trabalho desenvolvido no segundo período contribuiu para consolidar uma atuação mais estratégica da Ouvidoria, pautada na prevenção de recorrências, na qualificação das respostas e no fortalecimento da comunicação entre as unidades e a gestão. As ações planejadas para o próximo trimestre reforçam o compromisso institucional com a melhoria contínua, o cumprimento das diretrizes estabelecidas e a promoção de uma assistência cada vez mais resolutiva, transparente e centrada nas necessidades do cidadão.