Relatório Trimestral de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2026

UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO (UPAS)

EXTRAÇÃO DE DADOS

15/10/2026

1. Apresentação

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.

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. O documento tem como finalidade promover a transparência e o controle social, apresentando os resultados das atividades desenvolvidas durante o terceiro trimestre de 2026 e 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.

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 terceiro trimestre de 2026, a Ouvidoria registrou 1.245 manifestações, representando um aumento de 2,05% no volume de demanda em relação ao mesmo período do ano anterior.

Tipologia	3º/2025 (1.220)	3º/2026 (1.245)	Evolução (%)
Reclamação	978	996	1,84%
Elogio	204	218	6,86%
Denúncia	32	23	-28,13%
Solicitação	5	7	40%
Informação	1	1	0%

Principais Assuntos 3º trimestre 2025	Total	Principais Assuntos 3º trimestre 2026	Total
Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	674 (55,25%)	**Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)**	520 (41,77%)
Atendimento Médico	141 (11,56%)	**Atendimento Médico**	156 (12,53%)
Servidor Público	118 (9,67%)	**Servidor Público**	129 (10,36%)
Atendimento em Unidade Hospitalar	29 (2,38%)	**Conduta Ética**	63 (5,06%)
Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública	27 (2,21%)	**Tempo de Espera para Atendimento em Órgão, Entidade Pública**	58 (4,66%)

Os cinco assuntos mais demandados correspondem 74,38% do total das manifestações registradas em 2026, enquanto no mesmo período de 2025 , representaram 81,07% do total de demandas. Houve uma redução das manifestações envolvendo Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA), enquanto temas relacionados Atendimento Médico, Servidor Público, Conduta Ética e Tempo de Espera para atendimento em Órgão, Entidade Pública tiveram aumento, representando uma parcela maior no número de manifestações.

3. Dados de Controle Interno

Setores mais Demandados

Unidades	Manifestações
Serviço Médico	670 (53,81%)
Serviço de Enfermagem	213 (17,1%)
Gerência da UPA da Ceilândia	119 (9,55%)
Gerência da Upa de Samambaia	117 (9,39%)
Gerência da UPA do Núcleo Bandeirante	105 (8,43%)

O Serviço Médico foi a unidade responsável por 53,81% dos registros, evidenciando que a maior parte das demandas está relacionada aos atendimentos médicos das Unidades. As demais unidades apresentaram percentuais inferiores, o que indica a necessidade de priorizar o acompanhamento do serviço Médico, sem deixar de monitorar as equipes de Enfermagem e as Gerências das UPAs da Ceilândia, Samambaia e Núcleo Bandeirante que também ficaram entre os setores com maior volume de manifestações.

Análise das Áreas Técnicas

Indicador de Fluxo SEI	Total	Observações
Processos Gerados	1.186	Encaminhados via SEI para as áreas técnicas
Respondidos no Prazo	1.123	Processos respondidos e concluídos no prazo
Reiterações	20	Cobranças feitas pela Ouvidoria
Processos Inadimplentes	63	Processos pendentes de resposta

No terceiro trimestre, a Ouvidoria gerou 1.186 processos. Desse total, 1.123 foram respondidos dentro do prazo legal e 63 permanecem sem resposta das áreas. O percentual de processos respondidos tempestivamente foi de 94,69% em relação ao total de processos gerados, evidenciando elevado nível de cumprimento dos prazos pelas áreas responsáveis

No período, registraram-se 20 reiterações. Permaneceram 63 processos inadimplentes (5,31% do total de processos gerados), 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 10,8 dias em 2026. Em comparação ao mesmo período de 2025, o prazo médio foi de 9,0 dias, indicando um aumento de 20%. Esse resultado reforça a necessidade de intensificar o monitoramento dos processos e das demandas pendentes, com vistas a eficiência e reduzir o tempo de resposta aos cidadãos.

4. Pesquisa de Satisfação

Indicadores Avaliados

Indicador	3º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2026
Índice de Resolutividade	39%	41%
Satisfação com a Resposta	85%	74%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	84%	67%

Comparando os indicadores, observa-se que o Índice de Resolutividade aumentou de 39% para 41%, representando um crescimento de dois pontos percentuais em relação ao mesmo período do ano anterior.

Por outro lado, a Satisfação com a Resposta diminuiu de 85% para 74%, equivalente a onze pontos percentuais. A Satisfação com o Serviço de Ouvidoria também apresentou queda, passando de 84% para 67%, o que corresponde a uma redução de dezessete pontos percentuais%.

Os resultados observados refletem fatores operacionais que impactaram o desempenho dos indicadores de satisfação, tais como a rotatividade de gestores nas unidades, a necessidade de complementação de respostas encaminhadas pelas áreas técnicas e o aumento do volume de manifestações em comparação ao ano anterior. Soma-se a esse cenário a atuação de equipe reduzida para atendimento das 13 UPAs, situação agravada por afastamentos temporários ao longo do período. Diante desse contexto, evidencia-se a importância do fortalecimento da estrutura da Ouvidoria, visando aprimorar o acompanhamento das demandas, a qualidade das respostas e a experiência dos cidadãos com os serviços prestados.

Ações Realizadas no Trimestre

As ações do terceiro trimestre tiveram início com a apresentação do Relatório Analítico do 1º quadrimestre, realizada no dia 4 de agosto. Em seguida, a equipe participou do treinamento sobre denúncias, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), realizado on-line nos dias 5 e 6 de agosto.

No período, também foram elaborados relatórios de protocolos referentes às UPAs do Paranoá e do Recanto das Emas, além da realização de reuniões técnicas voltadas ao alinhamento de normativos e à disseminação de orientações internas, contribuindo para a padronização de procedimentos e o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelas equipes de Ouvidoria. No final de agosto, também foi realizado evento voltado ao clima organizacional.

Em setembro, destacaram-se a realização, em 24 de setembro, de palestra técnica sobre o Estatuto da Pessoa Idosa, com participação dos chefes dos Núcleos de Ouvidoria e a conclusão da primeira etapa do Circuito Boas Práticas em Ouvidoria, com encontros realizados em todas as UPAs e encerramento na unidade do Núcleo Bandeirante. Complementarmente, foram desenvolvidas ações de integração de novos colaboradores, visando favorecer o acolhimento, o alinhamento institucional e a adaptação às rotinas de trabalho.

5. Ações e Projetos

Os projetos previstos para o próximo período têm como foco o fortalecimento das práticas de Ouvidoria, a qualificação das equipes e a ampliação das ações de monitoramento e integração institucional. Entre as iniciativas, destacam-se a realização de reunião com a DIEP para alinhamento da segunda etapa do Circuito Boas Práticas em Ouvidoria, que contemplará treinamento prático para as equipes de plantão, com simulações de atendimento e resolução de demandas. Também está prevista a elaboração do treinamento Conhecendo as Práticas da Ouvidoria, com o objetivo de ampliar o conhecimento sobre os procedimentos, as atribuições e as rotinas do setor.

Esta previsto o projeto de desenvolvimento do Relatório de Sistematização e Monitoramento, bem como a ampliação dos relatórios estratégicos, incluindo os Relatórios de Protocolos e os de Monitoramento, visando aprimorar o acompanhamento das manifestações e subsidiar a tomada de decisões. Além disso, serão fortalecidas as ações de integração com a Assistência, por meio de atividades presenciais nas UPAs e oficinas voltadas ao acolhimento e à comunicação simples. Por fim, será mantida a participação em eventos institucionais, atividades de integração e ações de formação, contribuindo para o desenvolvimento contínuo das equipes e para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.

6. Conclusão

Os resultados do terceiro trimestre de 2026 reforçam a importância do monitoramento das manifestações e do aprimoramento das respostas das áreas técnicas. Apesar do aumento do Índice de Resolutividade, de 39% para 41%, a queda nos indicadores de satisfação evidenciam a necessidade de fortalecer a articulação entre a Ouvidoria e as áreas assistenciais.
Para o próximo período, destacam-se a segunda etapa do Circuito Boas Práticas em Ouvidoria, as capacitações, a ampliação dos relatórios estratégicos e as ações presenciais nas UPAs, com foco no acolhimento e na comunicação simples. Essas iniciativas visam qualificar as equipes, padronizar procedimentos e contribuir para a melhoria dos serviços prestados à população.