IGESDF
INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA
DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório
2º TRIMESTRE

2025

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal.
IGESDF - Instituto de Gestão Estratégica em Saúde do Distrito Federal.
UPA - Unidade de Pronto Atendimento.
UPABR - Unidade de Pronto Atendimento de Brazlândia.
UPA CEI - Unidade de Pronto Atendimento de Ceilândia I.
UPA CEII - Unidade de Pronto Atendimento de Ceilândia II
UPAGA - Unidade de Pronto Atendimento do Gama.
UPANB - Unidade de Pronto Atendimento do Núcleo Bandeirante.
UPAPL - Unidade de Pronto Atendimento de Planaltina.
UPAPR - Unidade de Pronto Atendimento do Paranoá.
UPARE - Unidade de Pronto Atendimento do Recanto das Emas.
UPARF - Unidade de Pronto Atendimento do Riacho Fundo.
UPASA - Unidade de Pronto Atendimento de Samambaia.
UPASO - Unidade de Pronto Atendimento de Sobradinho.
UPASS - Unidade de Pronto Atendimento de São Sebastião.
UPAVP - Unidade de Pronto Atendimento de Vicente Pires.

SUMÁRIO

01.
Introdução.

02.
Visão Geral.

03.
Tipologias das Manifestações.
Formas de Entrada.

04.
Quantitativo de Manifestações.

06.
Assuntos Mais Demandados.

07.
Indicadores.

10.
Ações da Equipe de Ouvidoria.

11.
Conclusão.

12.
Agradecimentos - Ouvidoria.

INTRODUÇÃO

As UPAs integram a Rede de Atenção às Urgências do Sistema Único de Saúde (SUS), oferecendo atendimento intermediário entre a atenção básica e os hospitais. São responsáveis por acolher pacientes com quadros agudos de saúde, como febres altas, fraturas, dores intensas, infecções e outras situações que exigem avaliação imediata, funcionando 24 horas por dia, sete dias por semana, com estrutura para realização de exames, medicação, suturas, nebulização, observação clínica e estabilização de casos graves até a transferência para unidades hospitalares, quando necessário.

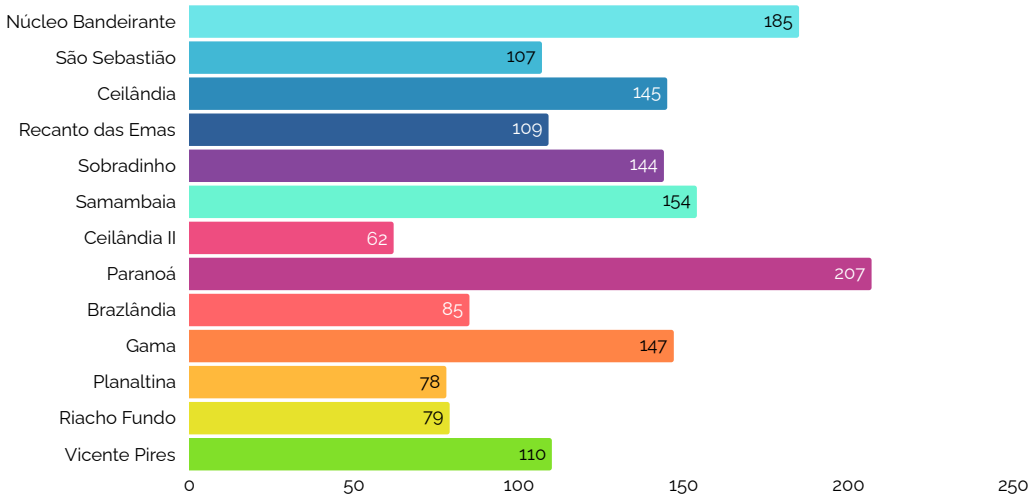
O presente relatório tem como objetivo atender a Instrução Normativa nº 01 de 05 de maio de 2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria previstos na Lei Distrital nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015.

Este relatório apresenta a análise consolidada das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no segundo trimestre de 2025, referentes às manifestações dos usuários, considerando aspectos como a tipologia (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias), as formas de entrada, as áreas mais demandadas, o índice de resolutividade das respostas, o tempo médio de resposta, os resultados da pesquisa de satisfação e o comparativo com o mesmo período do ano de 2024.

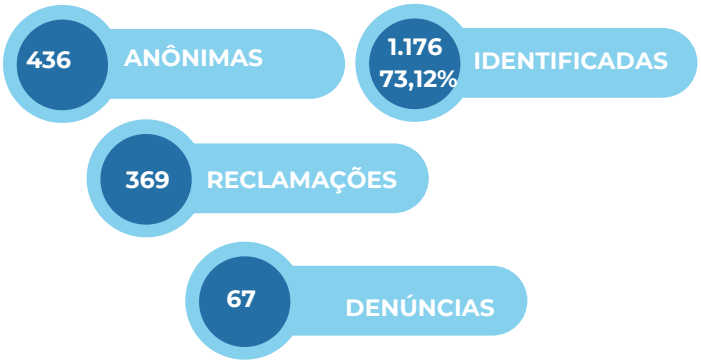
Os dados foram coletados por meio dos canais de atendimento: plataforma Participa DF (www.participa.df.gov.br), telefone 162 e pelo atendimento presencial da Ouvidoria. Esses canais garantem ao cidadão um espaço de escuta qualificada e fortalecem o compromisso institucional com a transparência e a excelência no atendimento.

VISÃO GERAL

Este relatório tem como objetivo apresentar o quantitativo geral de manifestações recebidas pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no segundo trimestre de 2025, permitindo à gestão identificar quais unidades concentram maior número de demandas e, consequentemente, requerem atenção estratégica e ações direcionadas para melhoria dos serviços prestados.



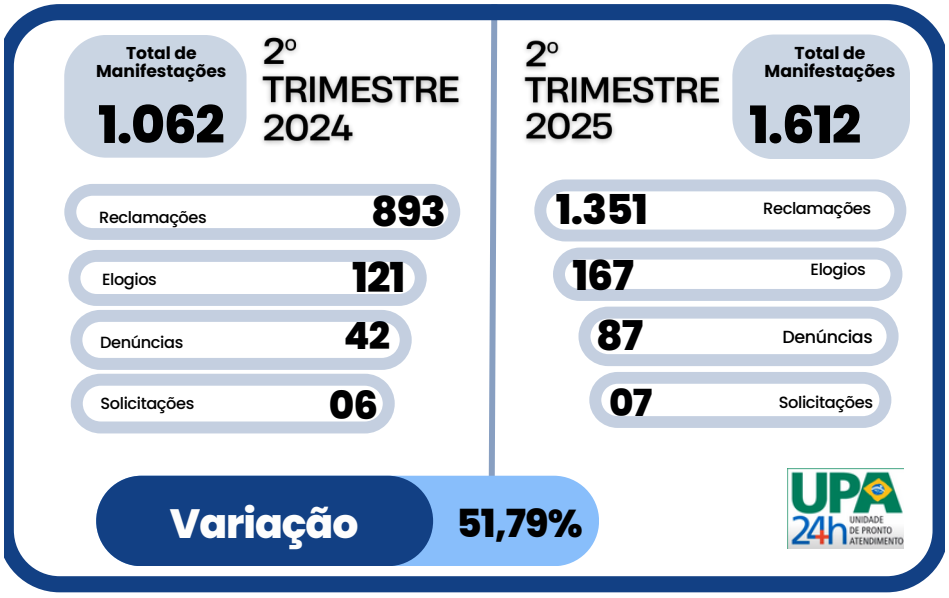
No demonstrativo, apresenta-se uma visão geral de todas as manifestações registradas nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), bem como a média geral dos prazos de resposta, que foi de 11,3 dias no período analisado.



Das 1.612 manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, 436 foram anônimas e 1.176 identificadas. Dessas manifestações anônimas 369 foram classificadas como reclamações e 67 como denúncias.

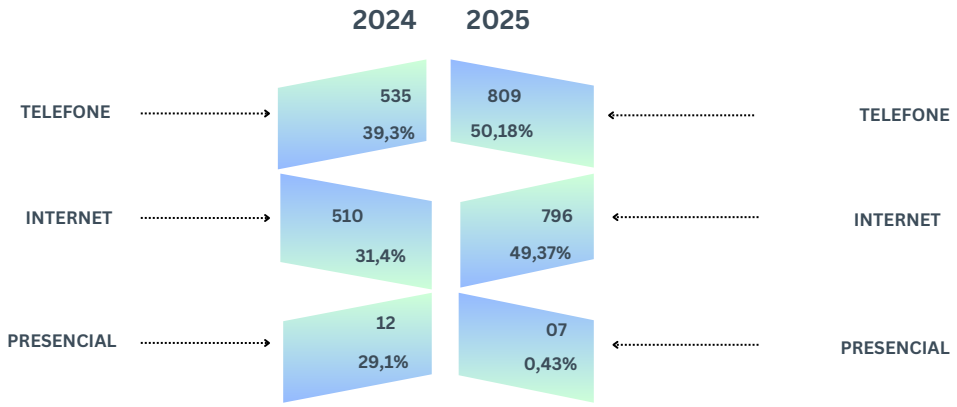
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES E FORMAS DE ENTRADA



Ao compararmos o segundo trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se um aumento significativo no número de manifestações.

FORMAS DE ENTRADA

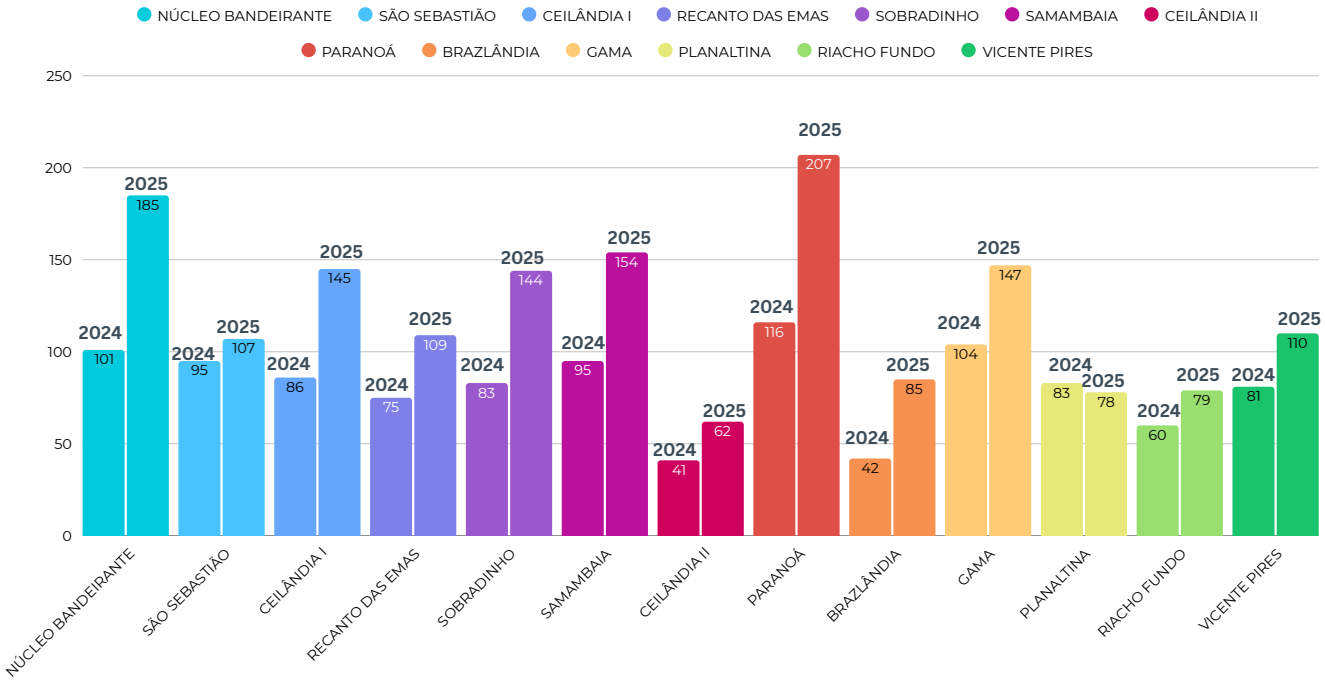


A utilização dos canais de Ouvidoria constitui-se como um instrumento essencial de diálogo entre o cidadão e a instituição, permitindo a escuta qualificada das manifestações, tais como solicitações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, e contribuindo diretamente para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

No segundo trimestre de 2025, o canal mais utilizado foi o telefone, por meio do número 162, responsável por 50,18% das manifestações. Em seguida, destaca-se o registro via Internet, pelo site participa.df.gov.br, que respondeu por 49,37% dos atendimentos. O atendimento presencial representou apenas 0,43% do total de registros, demonstrando uma forte adesão aos meios digitais e telefônicos.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025

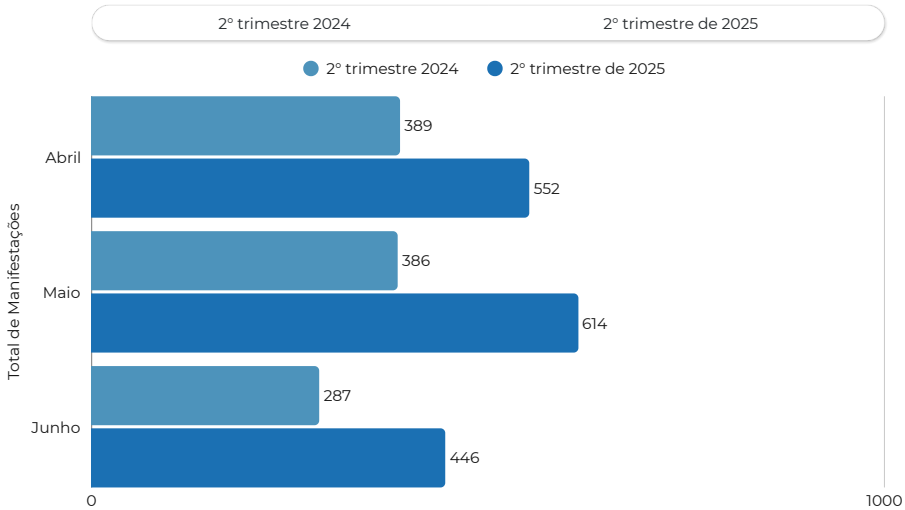
QUADRO COMPARATIVO DE DEMANDAS POR UNIDADE



Na análise comparativa entre as demandas do segundo trimestre de 2025 e as demandas do mesmo período de 2024, verifica-se um aumento no quantitativo de 51,79%, com destaque para a UPA do Paranoá, que registrou o maior número de manifestações no período.

COMPARATIVO GERAL MENSAL DE MANIFESTAÇÕES

O comparativo geral mensal traz a aumento de todas as UPAS durante o segundo trimestre de 2025.



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo segue um detalhamento dos Assuntos mais Demandados no segundo trimestre de 2025. Das 1.612 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o “Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)”, representando 52,60% do total.
Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes no segundo trimestre de 2025, concentraram 75,62% das demandas registradas, sendo eles:

2024

637	Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)
149	Atendimento Médico
74	Servidor Público
12	Tempo de Espera para Atendimento em Órgão, Entidade Pública
11	Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico

2025

848	Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)
165	Atendimento Médico
154	Servidor Público
28	Tempo de Espera para Atendimento em Órgão, Entidade Pública
24	Tempo de Espera para Atendimento em Unidade de Saúde Pública

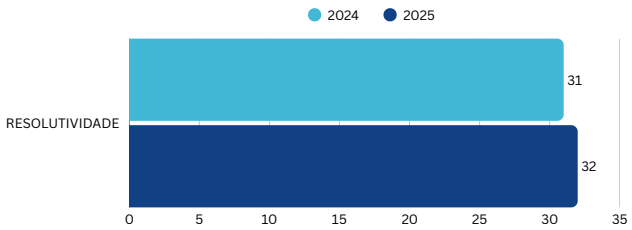
Observa-se que os assuntos mais demandados são praticamente os mesmos de 2024, com excessão de Atendimento de Profissional de Saúde Não Médico, o que pode indicar que tais áreas devem ser priorizadas pela gestão.

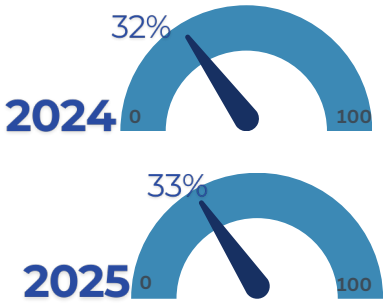
Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025

INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

A média de resolutividade no segundo trimestre de 2025 foi de 32,84%, enquanto que no mesmo período de 2024 foi de 31,84%. Esse último resultado representa um aumento de 3,14% no índice de avaliação do cidadão, indicando uma leve melhora na capacidade de resposta às manifestações em comparação ao segundo trimestre do ano anterior.





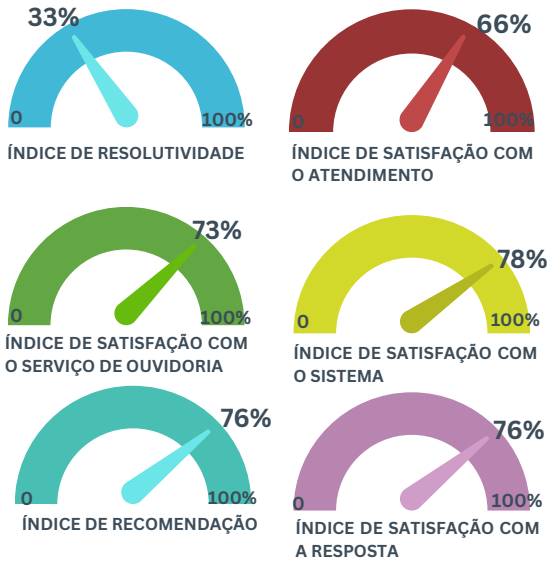
UPAS	2º TRIMESTRE 2024		2º TRIMESTRE 2025		VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações
UPANB	101	40	185	36	84
UPASS	95	36	107	33	12
UPACE I	86	22	145	38	59
UPARE	75	43	109	46	34
UPASO	83	36	144	47	61
UPASA	95	33	154	0	59
UPACE II	41	67	62	62	21
UPAPR	116	33	207	27	91
UPABR	42	0	85	0	43
UPAGA	104	33	147	17	43
UPAPL	83	25	78	50	-05
UPARF	60	17	79	38	19
UPAVP	81	29	110	33	29
TOTAL	1062	Média 32 %	1.612	Média 33%	550

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/072025

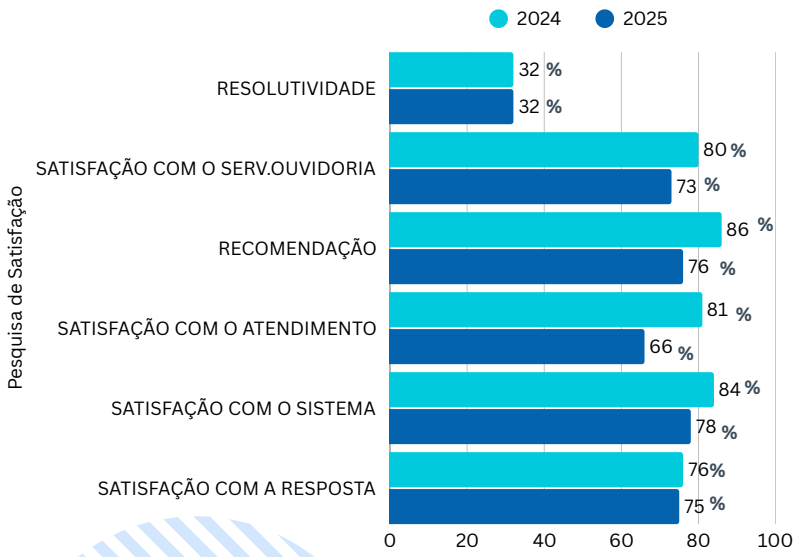
INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os dados apresentados foram calculados com base na média geral das Pesquisas de Satisfações de todas as Unidades de Pronto Atendimento, estando representada graficamente de forma geral.



ÍNDICES



No segundo trimestre de 2024, 110 usuários participaram da Pesquisa de Satisfação, sem registro de índice 0% em nenhum item avaliado. Em 2025, o número de participantes subiu para 124, mas foram identificados índices de 0% nas UPAs de Planaltina e Brazlândia, o que pode refletir situações como filas extensas ou demora no atendimento.

Apesar de algumas limitações, a pesquisa segue como instrumento relevante para identificar fragilidades e valorizar a percepção dos usuários sobre os serviços.

A taxa de resolutividade manteve-se estável, com média de 32%, mesmo diante do aumento nas manifestações ao longo do período. Esse resultado reforça o papel da Ouvidoria na escuta qualificada e na promoção de melhorias contínuas no atendimento.

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025

INDICADORES

MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA

No segundo trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 11,3 dias, com 100% das respostas no prazo.

UPAS	2º TRIMESTRE 2024		2º TRIMESTRE 2025	
	Quantidade manifestações	Prazos de Respostas	Quantidade manifestações	Prazos de Respostas
UPANB	101	11,6	185	10,8
UPASS	95	12,1	107	11,5
UPACE I	86	11,1	145	11,5
UPARE	75	11,8	109	11,1
UPASO	83	10,5	144	11,9
UPASA	95	11,1	154	10,3
UPACE II	41	9,3	62	10,9
UPAPR	116	10,5	207	11,7
UPABR	42	12,6	85	12,2
UPAGA	104	11,9	147	11,1
UPAPL	83	11,7	78	12,1
UPARF	60	10,8	79	11,6
UPAVP	81	10,8	110	10,6
TOTAL	1062	Média 11,2 dias	1.612	Média 11,3 dias

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard 16/07/2025.

AÇÕES DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Em 2025, várias ações foram realizadas pelos Núcleos das Ouvidorias das Unidades. Dentre as ações realizadas estão:

- Visitas às Unidades de Pronto Atendimento (Gama, Paranoá, São Sebastião, Planaltina, Riacho Fundo, Brazlândia, Núcleo Bandeirante e Recanto das Emas);
- Cobrança ativa de respostas;
- Reunião com os gestores;
- Reunião de equipe;
- Capacitação da Ouvidoria, no período de 23 a 28 de junho;
- Encaminhamento de relatórios analíticos.

Além das ações acima citadas, o Núcleo participou dos seguintes eventos:

- I Fórum de Experiência do Paciente, realizado no dia 29/04/2025, no Auditório do Memorial JK;

Todas as ações acima visam aprimorar os serviços prestados e reforçar o papel estratégico da Ouvidoria na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

CONCLUSÃO

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) demonstra a importância desse canal como instrumento de escuta ativa e qualificada, capaz de captar percepções, críticas, sugestões e elogios diretamente da população usuária dos serviços.

As manifestações refletem não apenas o grau de satisfação dos cidadãos, mas também apontam para aspectos estruturais, operacionais e interpessoais que impactam na qualidade do atendimento.

Os assuntos mais demandados evidenciam áreas que carecem de maior atenção, por parte da gestão, especialmente no que diz respeito à comunicação com o usuário, à agilidade na resolução das demandas e à necessidade de aprimoramento contínuo dos processos de trabalho.

Apesar da crescente demanda, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, com uma média de prazo de 11,3 dias. Por outro lado, o aumento no número de elogios recebidos reforçam o reconhecimento da população quanto ao esforço e dedicação das equipes de saúde, mesmo diante das dificuldades enfrentadas. O canal mais utilizado foi o telefone, correspondendo 50,18% das demandas, seguida pela internet, que representou 49,37% e o presencial com 0,43%.

Dessa forma, os resultados apresentados refletem uma atuação responsável e cada vez mais alinhada com os princípios da escuta ativa, resolutividade e gestão participativa. A Ouvidoria permanece como elo fundamental entre o cidadão e a Instituição, contribuindo diretamente para a qualificação dos serviços prestados e para a consolidação de uma cultura institucional centrada no usuário.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

"Você nunca sabe quais resultados virão da sua ação. Mas se não fizer nada, não existirão resultados"

Mahatma Gandhi - Ativista Indiano.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA- UPAS (NOVCH):

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHALIA CASTRO DE PINA

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - UPAS:
LUCIANA PARENTE MACÊDO BARJUD

ASSESSORIA:
LUCIANA MARIA SIQUEIRA FEIJÓ DO NASCIMENTO
KESIA VITÓRIA RODRIGUES CALADO

EDIÇÃO:
CARYNE SANTANA

REVISÃO:
RAYANE CAROLINE DE ARAÚJO CAVALCANTE LACERDA
(COORDENADORA SUBSTITUTA)