

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

**Relatório
3º 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.

RELATÓRIO

01.

Introdução

02.

Visão Geral

03.

Quantidade Geral Mensal de Manifestações.
Anônimas x Idesntificadas.

04.

Formas de Entrada.
Tipologias das Manifestações.

05.

Assuntos Mais Demandados

06.

Indicadores

07.

Ações da Equipe de Ouvidoria

08.

Conclusão

09.

Agradecimentos - Ouvidoria

OUVIDORIA

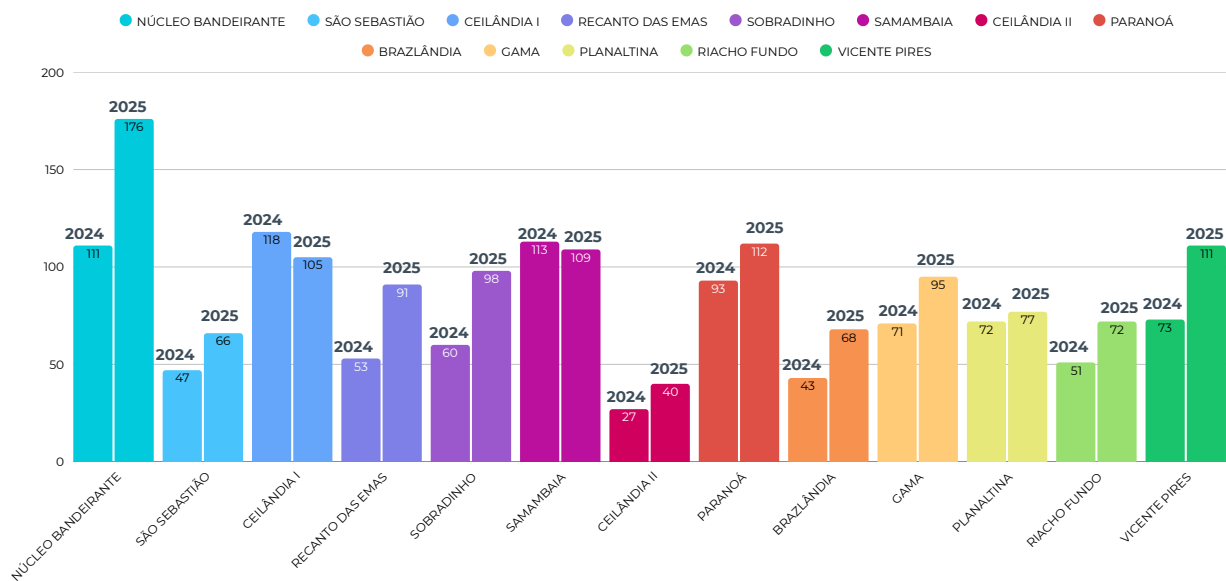
As UPAs integram a Rede de Atenção às Urgências do Sistema Único de Saúde (SUS), oferecendo atendimento intermediário entre a atenção básica e os hospitais. São responsáveis por oferecer atendimento a casos de urgência de baixa e média complexidade, funcionando de forma ininterrupta 24 horas por dia, 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 terceiro 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.

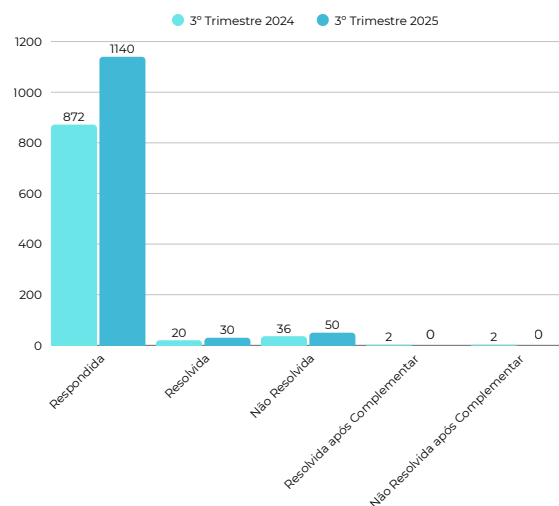
VISÃO GERAL

Este relatório tem como objetivo apresentar o quantitativo geral de manifestações recebidas pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no terceiro 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 terceiro trimestre de 2025 foram registradas 1.220 manifestações. Já no mesmo período de 2024 foram registradas 932 manifestações, o que corresponde a um acréscimo de 30,9%.



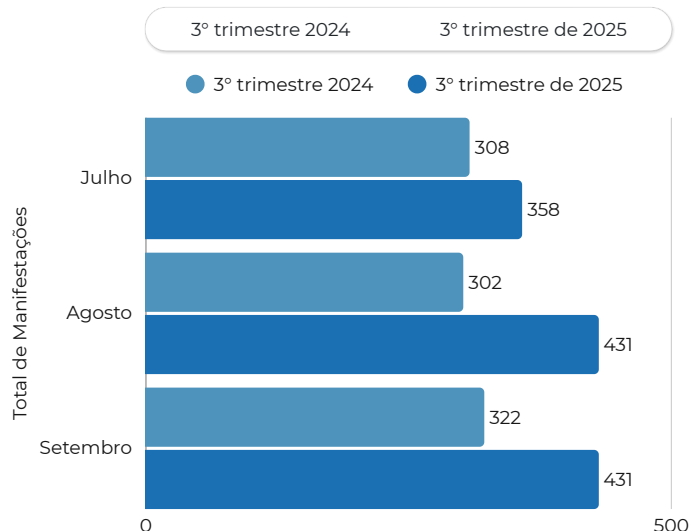
Na análise comparativa entre as demandas do terceiro trimestre de 2025 e as demandas do mesmo período de 2024, verifica-se um aumento no quantitativo de 30,9%, com destaque para a UPA do Núcleo Bandeirante, que registrou o maior número de manifestações no período devido a um período de obras e manutenção da unidade, o que afetou os atendimentos. A Ouvidoria propôs uma ação imediata para a melhoria dos atendimentos.

Com base nos dados apresentados no gráfico ao lado, observamos que as manifestações **Resolvidas** tiveram um aumento, embora ainda seja um percentual reduzido diante do quantitativo de manifestações registradas. Já as manifestações **Não Resolvidas** também aumentaram, o que sinaliza a necessidade de reforçar junto aos setores, que as manifestações sejam não só apenas respondidas, mas de fato tratadas para evitar a recorrência das demandas.

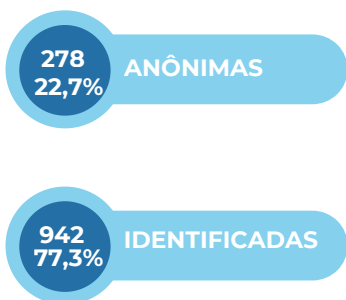


QUANTIDADE GERAL MENSAL DE MANIFESTAÇÕES

O gráfico mostra que os meses de agosto e setembro mantiveram-se constantes, apesar do aumento das manifestações nas unidades.



ANÔNIMAS X IDENTIFICADAS



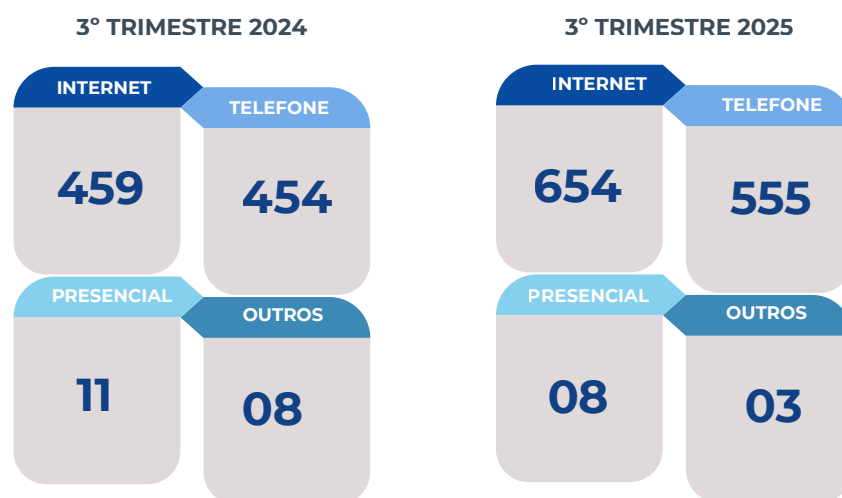
Das 1.220 manifestações registradas no terceiro trimestre de 2025, 278 foram anônimas, representando 22,7% dos registros e 942 identificadas, o que representa 77,3% do total de registros. Dessas manifestações anônimas 254 foram classificadas como reclamações e 24 como denúncias.

TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

O quantitativo de manifestações em 2025 de reclamações aumentou 31% enquanto o número de denúncias, solicitações, informações e sugestões tiveram uma queda no 3º período de 2025 quando comparados com o mesmo período do ano passado. Já os elogios tiveram um aumento de 52,24%.

3º Trimestre 2024	3º Trimestre 2025
746 Reclamações	Reclamações 978
134 Elogios	Elogios 204
39 Denúncias	Denúncias 32
10 Solcitações	Solicitações 05
02 Sugestões	Sugestões 0
01 Informações	Informações 01

A forma de entrada mais utilizada é a Internet, onde as manifestações foram registradas diretamente no site participa.df.gov.br, representando 53,6% dos registros, seguidos do atendimento telefônico (162), com 45,49% e do atendimento presencial, com 0,66% das manifestações. Outros canais como serviço de protocolo, mídias e Ouvidor SUS, tiveram apenas 03 registros, representando 0,25%.

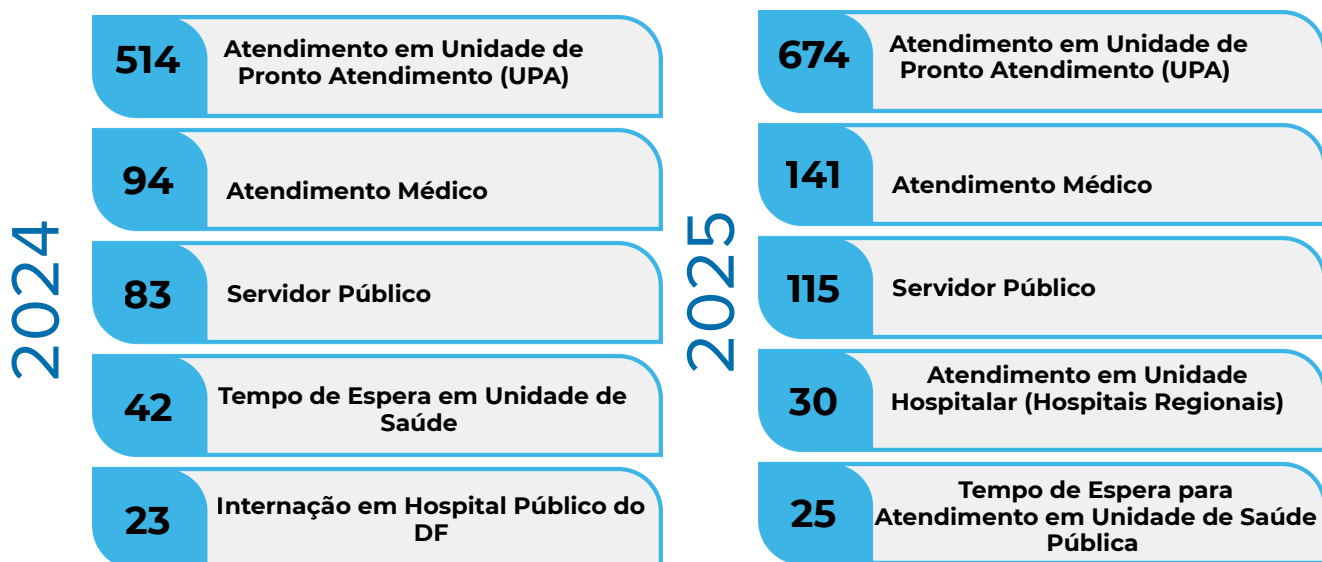


A utilização dos canais de Ouvidoria constitui-se como um instrumento essencial de diálogo entre o cidadão e a instituição, permitindo a escuta qualificada das manifestações, tais como solicitações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, e contribuindo diretamente para o aprimoramento dos serviços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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Das 1.220 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o “Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)”, representando 55,25% do total. Em seguida, temos Atendimento Médico, com 11,56%, Servidor Público com 9,43%, Atendimento em Unidade Hospitalar, com 2,46% e Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública, com 2,05%

Os 05 (cinco) assuntos mais recorrentes no terceiro trimestre de 2025, concentraram 80,75% das demandas registradas, sendo eles:

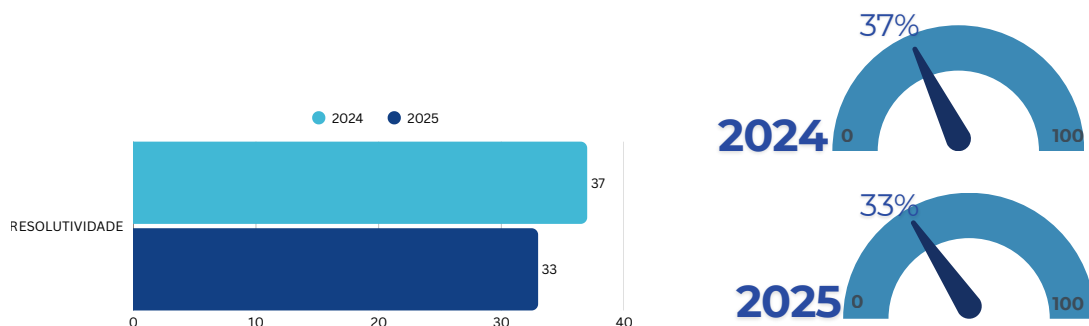


Observa-se que os assuntos mais demandados concentram-se em Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Atendimento Médico e Servidor Público.

INDICADORES

RESOLUTIVIDADE

A média de resolutividade no terceiro trimestre de 2025 foi de 35%, enquanto que no mesmo período de 2024 foi de 37%. Esse resultado representa uma leve queda no índice de avaliação do cidadão.



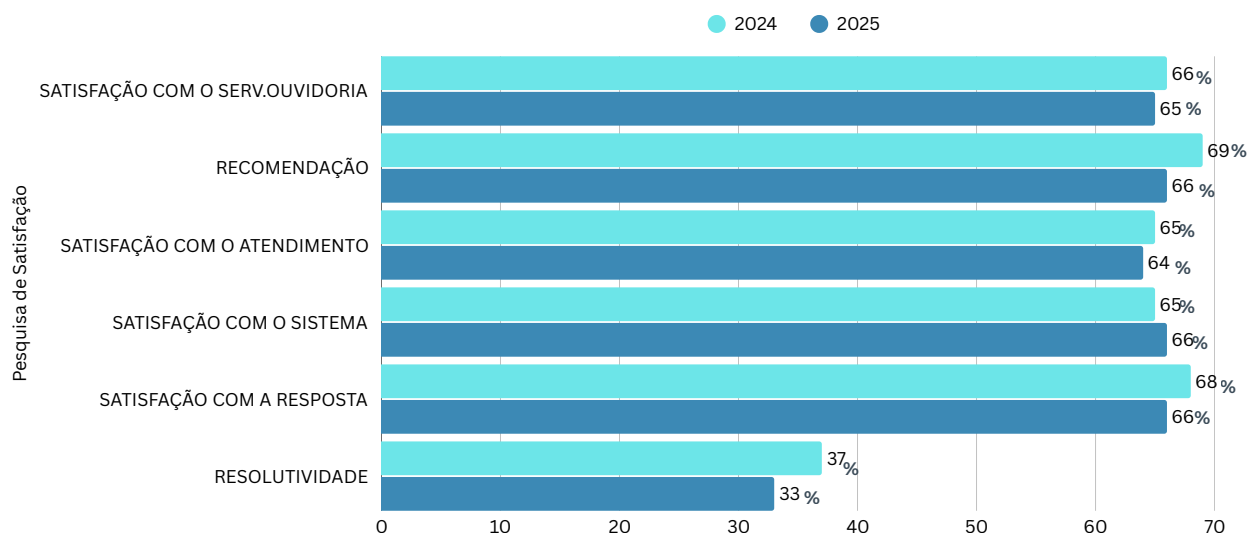
UPAS	3º TRIMESTRE 2024		3º TRIMESTRE 2025		VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações
UPANB	111	33	176	30	65
UPASS	47	20	66	0	19
UPACE I	118	33	105	27	-13
UPARE	53	60	91	43	38
UPASO	60	33	98	38	38
UPASA	113	33	109	75	-04
UPACE II	27	50	40	50	13
UPAPR	93	50	112	20	19
UPABR	43	33	68	0	25
UPAGA	71	40	95	57	24
UPAPL	72	0	77	50	05
UPARF	51	50	72	17	21
UPAVP	73	43	111	25	38
TOTAL	932	Média 37%	1.220	Média 33%	288

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.

Os índices representam a perspectiva do cidadão frente à resolução de problema e satisfação com os serviços de Ouvidoria.

Observa-se que os índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria teve uma leve queda, bem como os Índices de Atendimento, Recomendação e Satisfação com a Resposta. Já o Índice de Satisfação com o Sistema teve uma melhora quando comparado com o mesmo período de 2024.



A pesquisa segue como instrumento relevante para identificar fragilidades e valorizar a percepção dos usuários sobre os serviços.

A taxa de resolutividade ficou em média de 33%, 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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DETALHAMENTO POR UNIDADE

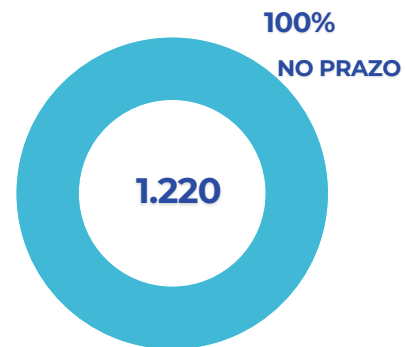
A tabela demonstra o detalhamento da Pesquisa de Satisfação por Unidade de Pronto Atendimento. Observa-se que a Unidade da Ceilândia II e Riacho Fundo II, apesar de terem percentuais de resolutividade resolvidos por meio da Ouvidoria, este serviço não foi avaliado pelo cidadão, bem como a UPA de Brazlândia, demonstrando a necessidade de informar ao cidadão sobre a importância da avaliação dos serviços. As demais unidades foram bem avaliadas na perspectiva do usuário, demonstrando satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria

UPAS	DETALHAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR UNIDADE 3º TRIMESTRE 2025					
	Satisfação com o Serviço da Ouvidoria	Recomendação	Satisfação com o Atendimento	Satisfação com o Sistema	Satisfação com a Resposta	Resolutividade
UPANB	80	86	83	71	86	30
UPASS	100	100	100	100	100	0
UPACE I	67	71	57	71	71	27
UPARE	92	80	100	100	80	43
UPASO	92	100	75	100	100	38
UPASA	50	50	50	50	50	75
UPACE II	0	0	0	0	0	50
UPAPR	100	100	100	100	100	20
UPABR	0	0	0	0	0	0
UPAGA	70	71	67	71	71	57
UPAPL	100	100	100	100	100	50
UPARF	0	0	0	0	0	17
UPAVP	100	100	100	100	100	25
TOTAL (MÉDIA)	65	66	64	66	66	33

INDICADORES

MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA

No terceiro trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 09 dias, demonstrando uma redução no tempo de resposta em relação ao terceiro trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 10,3 dias.



**PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA**

**09
DIAS**

UPAS	3º TRIMESTRE 2024		3º TRIMESTRE 2025	
	Quantidade manifestações	Prazos de Respostas	Quantidade manifestações	Prazos de Respostas
UPANB	111	11,6	176	8,8
UPASS	47	11,8	66	11,7
UPACE I	118	10,6	105	10,4
UPARE	53	10,3	91	10,5
UPASO	60	11,1	98	10
UPASA	113	11,8	109	9,7
UPACE II	27	6	40	8,3
UPAPR	93	9,7	112	8,3
UPABR	43	10	68	8,7
UPAGA	71	10,7	95	7,8
UPAPL	72	11,6	77	8,9
UPARF	51	10,5	72	7,3
UPAVP	73	8,4	111	6,7
TOTAL	932	Média 10,3 dias	1.220	Média 09 dias

AÇÕES DA EQUIPE DE OUVIDORIA

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria das UPAS realizaram várias ações. Dentre as ações realizadas estão:

- Visitas às Unidades de Pronto Atendimento;
- Encaminhamento de proposta de melhoria à gestão com foco em ações de impacto imediato e resposta efetiva às demandas dos cidadãos;
- Solicitação de qualificação dos relatos via Canal 162 com foco no aprimoramento da qualidade e detalhamento dos registros recebidos;
- Apresentação de Relatórios Analíticos à gestão, contendo os principais indicadores das UPAS com o objetivo de subsidiar decisões específicas às Unidades;
- Reuniões semanais com a Coordenação de Transparência e Ouvidoria, com foco no alinhamento de metas, objetivos e planejamento de ações conjuntas;
- Entrega de Relatórios de ligações até o dia 20 de cada mês realizadas aos usuários, com foco na Pesquisa de Satisfação;
- Monitoramento contínuo das respostas inconclusivas;
- Reuniões quinzenais com a equipe de Ouvidoria;
- Cobrança ativa de respostas;

Além das ações acima citadas, o Núcleo está participando do Programa de Desenvolvimento de Lideranças - PDL, com foco no fortalecimento de competências e habilidades dos gestores e líderes para melhorar a gestão e o atendimento à população.

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.

Os assuntos mais demandados evidenciam áreas que precisam 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, o prazo médio de resposta foi melhorado, demonstrando eficiência no fluxo de tratamento das demandas, no entanto o índice de resolutividade teve uma pequena queda, passando de 37% em 2024 para 33% em 2025, o que indica uma necessidade de melhor aprimoramento na capacidade de resposta e na articulação entre os setores envolvidos. Aliado a isso, pode indicar uma necessidade da melhora dos relatos para a resolução dos problemas, inclusive nas demandas registradas por meio do canal telefônico (162). Por outro lado, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, com uma média de prazo de 09 dias.

Houve aumento no número de elogios recebidos, que passou de 134 em 2024, e para 204 em 2025, o que reforça o reconhecimento da população quanto ao esforço e dedicação das equipes de saúde, mesmo diante das dificuldades enfrentadas. O canal mais utilizado foi a internet, correspondendo 53,6% das demandas, seguida pelo canal telefônico (162), que representou 45,49% e o presencial com 0,66%. Outros canais registraram apenas 03 demandas, o que corresponde a 0,25% do total de registros no período.

De forma geral, os resultados refletem os avanços no desempenho das Ouvidorias das UPAs, especialmente no que se refere à agilidade e qualidade das respostas oferecidas aos cidadãos. A ampliação do diálogo entre usuários e gestão reforça a transparência, o compromisso com a humanização do atendimento, escuta ativa e a busca permanente por um serviço público de saúde mais eficiente e resolutivo, centrado nas necessidades do usuário.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

“O que pode ser medido, pode ser melhorado”

Peter Drucker - Escritor.

EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA- UPAS (NOVCH):

COORDENADORA 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:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA