

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório
1º 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.

OUVIDORIA

01.

Introdução.

02.

Apresentação.

03.

Visão Geral.

04.

Visão Geral e Tipologia das Manifestações.

05.

Formas de Entrada.

06.

Status das Manifestações.

07.

Assuntos mais Demandados.

08.

Desdobramento dos Assuntos mais Demandados 2024.

09.

Indicadores.

10.

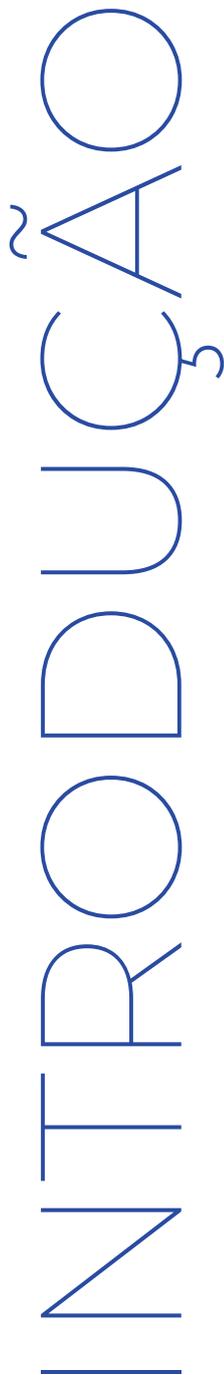
Avaliação da Equipe de Ouvidoria.

11.

Conclusão.

12.

Agradecimentos - Ouvidoria.



A Unidade de Pronto Atendimento 24 horas (UPA 24h) faz parte da Rede de Atendimento de Urgência e Emergência, oferecendo uma estrutura simplificada que engloba serviços como radiologia, pediatria, exames laboratoriais e leitos de observação. A UPA presta atendimento especializado a pacientes com condições clínicas agudas ou exacerbadas, além de oferecer o primeiro socorro em casos cirúrgicos e traumáticos. Seu propósito é manter os pacientes sob observação por até 24 horas e encaminhá-los para serviços hospitalares, se necessário. O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF), atualmente gerencia 13 (treze) Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e 03 (três) hospitais, sendo a Ouvidoria o canal institucional que promove a interação entre a comunidade e a Instituição.

A Ouvidoria realiza a análise dos registros das interações recebidas, processadas e respondidas pelas áreas, abrangendo solicitações de informação, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Os dados foram coletados por meio dos canais de acesso: atendimento presencial, linhas telefônicas (160/162) e pelo site <https://www.participa.df.gov.br>.

Este relatório demonstra os resultados alcançados no 1º trimestre de 2025, promove a transparência e contribui para a otimização dos procedimentos laborais, identificando áreas passíveis de revisão e fortalecendo a eficácia organizacional. Adicionalmente, são apresentadas as estruturas das Unidades de Pronto Atendimento, juntamente com suas respectivas siglas, que estarão detalhadas nas tabelas contidas neste documento.

APRESENTAÇÃO

A importância da Ouvidoria como espaço institucional

A Ouvidoria é um espaço institucional que busca fomentar o relacionamento entre a população e a Instituição. Seu objetivo é promover a interação entre a comunidade e a Instituição, buscando encontrar soluções para os problemas percebidos pelo cidadão em conjunto com as áreas técnicas, garantindo a participação de todos os envolvidos e identificando oportunidades de melhorias para a Administração Pública.

Melhor atendimento
Menor fila nos prontos socorros de hospitais
Aumentar a capacidade do SUS

Este **Relatório** tem como objetivo atender à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017-CGDF, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015. O relatório apresenta uma análise referente às manifestações recebidas pela Ouvidoria das UPAS durante **o 1º Trimestre de 2025**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolutividade.



VISÃO GERAL

No 1º trimestre de 2025 foram registradas 1.312 manifestações, em comparação com as 979 demandas recebidas no 1º trimestre 2024, perfazendo uma diferença de 333 manifestações a mais, ou seja, um acréscimo de 34% em relação ao 1º trimestre de 2024.

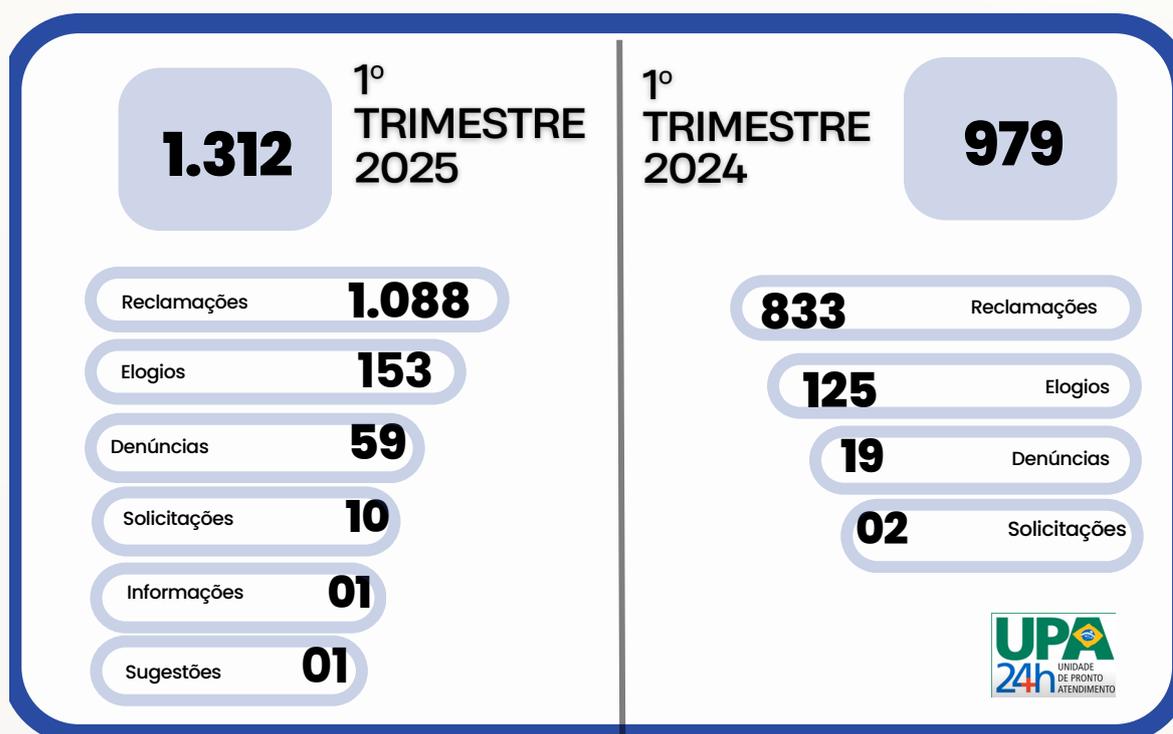
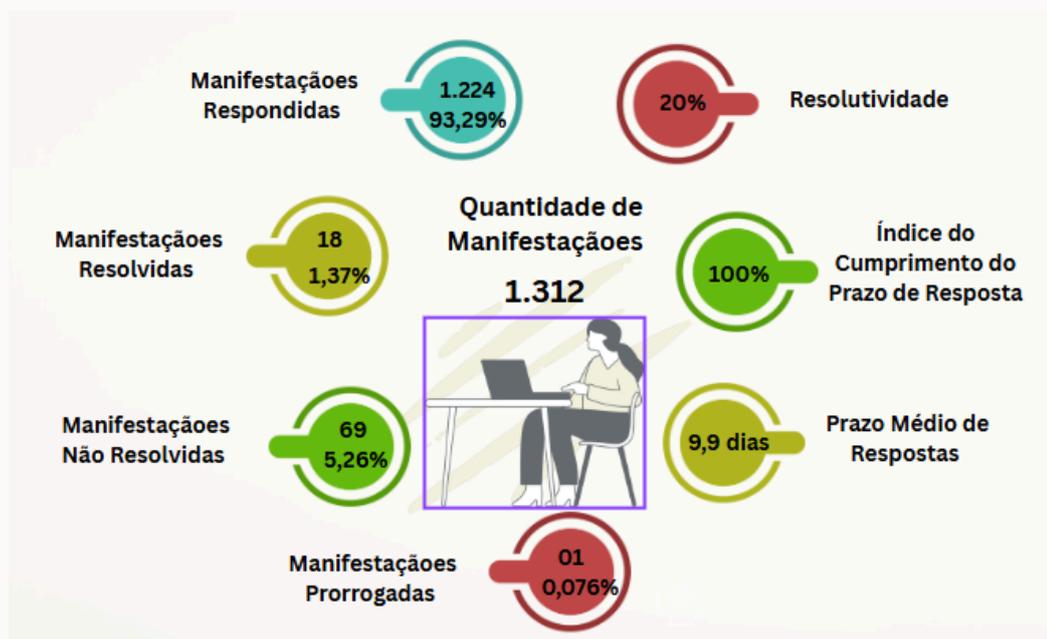
Região Administrativa	Total de Manifestações 2025	Total de Manifestações 2024
Núcleo Bandeirante	164	92
São Sebastião	62	88
Ceilândia I	117	84
Recanto das Emas	83	91
Sobradinho	130	76
Samambaia	115	89
Ceilândia II	66	55
Paranoá	128	75
Brazlândia	58	27
Gama	103	93
Planaltina	83	68
Riacho Fundo	65	65
Vicente Pires	138	76
Total	1.312	979

Variação

34%

VISÃO GERAL E TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

No 1º trimestre de 2025 houve um aumento no número de manifestações se comparadas ao 1º trimestre de 2024, demonstrando uma sociedade mais participativa e atuante na busca por melhorias no sistema de saúde. Houve também uma redução no tempo de resposta ao cidadão, ficando o prazo médio de resposta em 9,9 dias.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



UPAS	1º TRIMESTRE 2025	1º TRIMESTRE 2024	VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Quantidade manifestações	Quantidade Manifestações
RECLAMAÇÃO	1.088	833	255
ELOGIO	153	125	28
DENÚNCIA	59	19	40
SOLICITAÇÃO	10	02	08
INFORMAÇÃO	01	0	01
SUGESTÃO	01	0	01
TOTAL	1.312	979	333

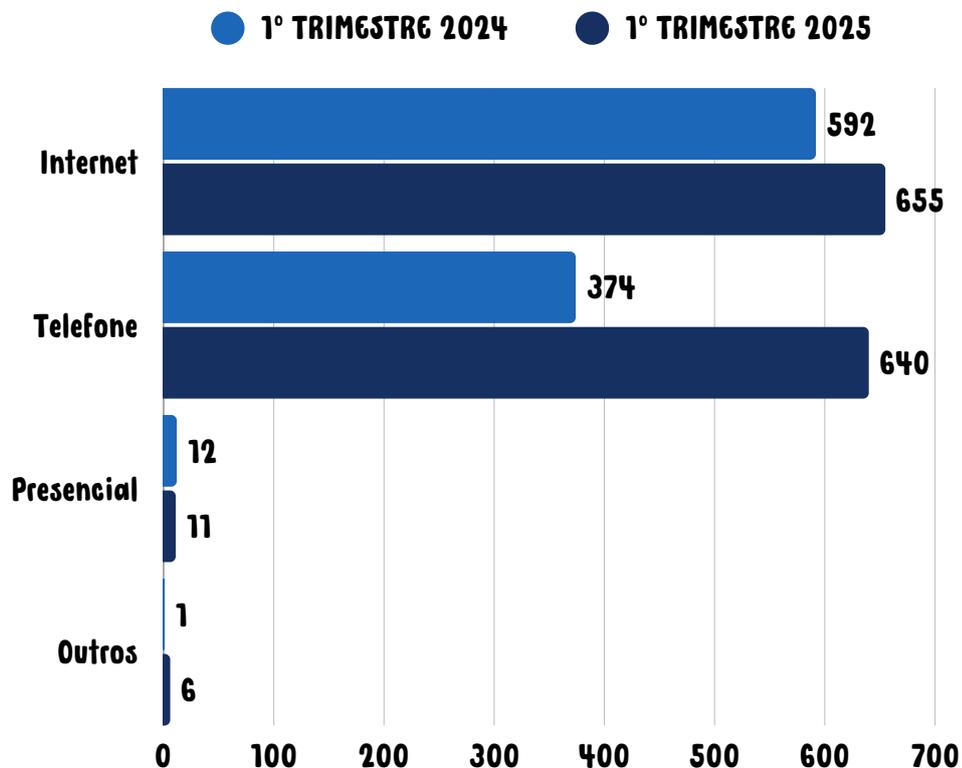
Comparando o 1º Trimestre de 2025 com o 1º Trimestre de 2024, observa-se um aumento nos registros das manifestações. Há um acréscimo de 34% no total de demandas registradas com relação ao mesmo período de 2024.



FORMAS DE ENTRADA

As formas de entrada das denúncias e outras tipologias de manifestações podem ser feitas pelos **canais de comunicação** com a Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que incluem a Internet, o telefone (162) e o atendimento presencial. Este último é realizado nas seccionais da Ouvidoria do Distrito Federal e nas unidades do Hospital de Base e do Hospital de Santa Maria, uma vez que as UPAs não possuem instalações próprias para atendimento presencial.

A análise comparativa entre o **primeiro** trimestres de 2024 e o **primeiro** 2025, constatou-se que, no ano anterior, a Internet foi o canal mais utilizado para entrar em contato com a Ouvidoria. Já em 2025, observou-se um equilíbrio entre os canais Internet e Telefone, com 50% e 49% das demandas, respectivamente. O atendimento presencial ficou em terceiro lugar, representando cerca de 1% das demandas registradas.



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Este quadro demonstra o quantitativo de manifestações recebidas por Unidade de Pronto Atendimento e a situação das demandas registradas. Observa-se que não houve manifestação respondida fora do prazo, no entanto a quantidade de manifestações avaliadas ainda é baixa. A Ouvidoria atua continuamente para melhorar esse indicador, informando e incentivando o manifestante a avaliarem as respostas recebidas e, conseqüentemente os serviços prestados ao cidadão.

Status das Manifestações	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas	Não resolvidas	Prorrogada	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) UPA do Núcleo Bandeirante.	164	153	3	8	0	164	0	9,6	27
2) UPA de São Sebastião	62	58	1	3	0	62	0	9,8	25
3) UPA de Ceilândia I	117	112	1	4	0	117	0	10,9	20
4) UPA Recanto das Emas	83	69	0	14	0	83	0	9,5	0
5) UPA de Sobradinho	130	118	2	10	0	130	0	10,5	17
6) UPA de Samambaia	115	108	0	7	0	115	0	10	0
7) UPA de Ceilândia II	66	65	0	1	0	66	0	9,1	0
8) UPA de Paranoá	128	120	4	4	0	128	0	9,9	50
9) UPA de Brazlândia	58	55	0	3	0	58	0	11,3	0
10) UPA do Gama	103	97	1	5	0	103	0	10	17
11) UPA de Planaltina	83	77	0	6	0	83	0	10,1	0
12) UPA de Riacho Fundo	65	62	1	2	0	65	0	9,1	33
13) UPA de Vicente Pires	138	130	5	2	01	137	0	9,3	71
TOTAL	1.312	1224	18	69	01	1311	0	9,9 dias	Média 20

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Abaixo segue um detalhamento dos Assuntos mais Demandados no 1º Trimestre de 2025. Das 1.312 demandas registradas, o assunto com maior número de manifestações foi o “Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)”, representando 55% (cinquenta e cinco por cento) do total.

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



1. Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPAS) - Total 721

Reclamação - 651
 Elogio - 54
 Denúncia - 13
 Solicitação - 03

2. Atendimento Médico - Total 138

Reclamação - 117
 Elogio - 18
 Denúncia - 02
 Solicitação - 01

3. Servidor Público - Total 120

Reclamação - 57
 Elogio - 43
 Denúncia - 19
 Solicitação - 01

4. Atendimento em Unidade Hospitalar - Total 40

Reclamação - 31
 Elogio - 08
 Solicitação - 01

5. Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública - Total 36

Reclamação - 36

DESDOBRAMENTO DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O quadro abaixo apresenta o total de manifestações recebidas por assunto no primeiro trimestre de 2025, detalhando a quantidade de registros respondidos, resolvidos, não resolvidos e em análise.

Das 1.055 manifestações registradas, 983 foram respondidas. Destas, 14 foram avaliadas como resolvidas, 57 como não resolvidas e apenas 01 foi prorrogada.

Status das Manifestações	Quantidade de Manifestações	Respondidas	Resolvidas	Não resolvidas	Prorrogada
1) Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	721	673	10	37	01
2) Atendimento Médico	138	125	02	11	0
3) Servidor Público	120	111	02	07	0
4) Atendimento em Unidade Hospitalar	40	40	0	0	0
5) Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública	36	34	0	02	0
TOTAL	1.055	983	14	57	01

INDICADORES



RESOLUTIVIDADE					
UPAS	1º TRIMESTRE 2025		1º TRIMESTRE 2024		VARIAÇÃO
	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações	Percentual resolutividade	Quantidade manifestações
UPANB	164	27%	92	33%	72
UPASS	62	25%	88	20%	-26
UPACE I	117	20%	84	18%	33
UPARE	83	0%	91	12%	-08
UPASO	130	17%	76	27%	54
UPASA	115	0%	89	21%	26
UPACE II	66	0%	55	33%	11
UPAPR	128	50%	75	29%	53
UPABR	58	0%	27	50%	31
UPAGA	103	17%	93	67%	10
UPAPL	83	0%	68	25%	15
UPARF	65	33%	65	43%	0
UPAVP	138	71%	76	21%	62
TOTAL	1.312	Média 20%	979	Média 30,69 %	333

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 23/04/2025

A média de resolutividade no primeiro trimestre de 2025 foi de 20%, enquanto que no 1º trimestre de 2024 foi de 30,69%. Isso representa uma redução de 34,83% no índice de avaliação do cidadão em comparação ao primeiro trimestre de 2024.

INDICADORES

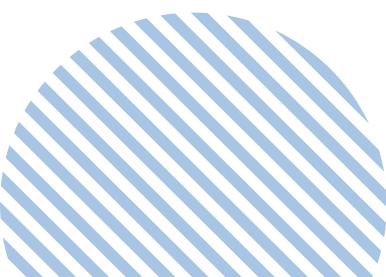
PRAZO DE RESPOSTA



UPAS	1º TRIMESTRE 2025			1º TRIMESTRE 2024			VARIÇÃO	
	Quantidade manifestações vencidas	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestações vencidas	Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestações vencidas	Percentual de Manifestações Respondidas Fora do Prazo.
UPANB	0	0	9,6	0	0	13,9	0	0
UPASS	0	0	9,8	0	2	13,6	0	0
UPACE I	0	0	10,9	0	0	15,2	0	0
UPARE	0	0	9,5	0	3	16	0	0
UPASO	0	0	10,5	0	0	11,1	0	0
UPASA	0	0	10	0	0	14,3	0	0
UPACE II	0	0	9,1	0	0	11,4	0	0
UPAPR	0	0	9,9	0	1	15,4	0	0
UPABR	0	0	11,3	0	0	10,6	0	0
UPAGA	0	0	10	0	0	11,6	0	0
UPAPL	0	0	10,1	0	0	15,6	0	0
UPARF	0	0	9,1	0	2	15,5	0	0
UPAVP	0	0	9,3	0	0	15,5	0	0
Total	0	0	Média 9,9 dias	0	8	Média 13,8 dias	0	0

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/23/04/2025>.

No 1º Trimestre de 2025, a média do prazo de resposta foi de 9,9 dias, o que demonstra uma melhora em relação ao 1º Trimestre de 2024, quando a média registrada foi de 13,8 dias.



INDICADORES



A realização da pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

Os resultados obtidos fornecem informações valiosas sobre as expectativas dos usuários e a qualidade do atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar os serviços prestados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO												
UPAS	INDICADOR - 1º TRIMESTRE 2025						INDICADOR - 1º TRIMESTRE 2024					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
UPANB	27%	67%	67%	67%	67%	67%	33%	44%	0%	67%	67%	0%
UPASS	25%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%
UPACE I	20%	100%	100%	100%	100%	100%	18%	67%	100%	33%	100%	67%
UPARE	0%	67%	100%	67%	67%	67%	12%	0%	0%	0%	0%	0%
UPASO	17%	71%	67%	100%	67%	67%	27%	61%	67%	50%	83%	50%
UPASA	0%	73%	50%	67%	75%	75%	21%	33%	0%	50%	50%	0%
UPACE II	0%	33%	100%	0%	100%	0%	33%	100%	100%	100%	100%	100%
UPAPR	50%	100%	100%	100%	100%	100%	29%	83%	100%	100%	100%	50%
UPABR	0%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%
UPAGA	17%	0%	0%	0%	0%	0%	67%	83%	75%	75%	100%	75%
UPAPL	0%	50%	50%	50%	50%	50%	25%	100%	100%	100%	100%	100%
UPARF	33%	100%	100%	100%	100%	100%	43%	67%	50%	50%	100%	50%
UPAVP	71%	82%	75%	100%	75%	75%	21%	50%	50%	50%	50%	50%
TOTAL MÉDIA	20%	64,84%	69,92%	65,46	69,3%	61,61%	30,69%	60,61%	57,07%	59,61%	73,07%	49,38%

INDICADORES



A variação dos indicadores foi calculada com base na média dos resultados do primeiro trimestre de 2024 em relação ao primeiro trimestre de 2025.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO						
UPAS	VARIÇÃO INDICADOR 1º TRIMESTRE 2024/2025					
	ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA	SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA
TOTAL MÉDIA	-34,83%	6,98%	22,52%	9,81%	-5,16%	24,77%

Embora os cidadãos tenham avaliado positivamente os serviços da Ouvidoria, os índices de Resolutividade e Satisfação com o Sistema, apresentaram queda relação ao primeiro trimestre de 2024.

Para 2025, a meta é melhorar os níveis de resolutividade e aperfeiçoar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

De forma geral, observou-se que, no 1º trimestre de 2025, houve uma queda na resolutividade em comparação com o 1º trimestre 2024. No entanto, a média de resposta foi reduzida, passando de 13,8 para 9,9 dias em 2025, resultado de uma análise mais eficiente nas demandas, mesmo diante de um quadro reduzido de pessoal.

A maior parte dos registros foi realizada pelos canais digitais e telefônicos: 50% via internet, 49% por telefone e apenas 1% de forma presencial nas Unidades Seccionais.

Os assuntos mais recorrentes no período foram: Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Atendimento Médico, Servidor Público, Atendimento em Unidade Hospitalar e Tempo de Espera em Unidade Hospitalar.

Destaca-se ainda um aumento significativo no número de denúncias, o que significa que o cidadão está cada dia mais consciente do seu papel e mais participativo, fortalecendo o trabalho da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e diálogo.

Em 2025, foram idealizados alguns projetos com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Entre as ações, iniciou-se a realização de visitas técnicas às UPAs, com o objetivo de sensibilizar os gestores sobre o papel estratégico da Ouvidoria e seu potencial como aliada na gestão pública, atuando como ponte entre o cidadão e a Instituição.

CONCLUSÃO

A análise dos dados do primeiro trimestre de 2025 reforça o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada, a melhoria contínua dos serviços e a promoção da transparência institucional. Observou-se uma redução no tempo médio de resposta às manifestações, passando de 13,8 dias em 2024 para 9,9 dias em 2025, mesmo diante de um quadro de pessoal reduzido — um reflexo da eficiência no tratamento das demandas.

Por outro lado, identificou-se uma queda no índice de resolutividade, o que evidencia a necessidade de reforçar o diálogo com as áreas responsáveis e investir na qualificação das respostas ofertadas ao cidadão.

A expressiva utilização dos canais digitais e telefônicos, responsáveis por 99% dos registros, reafirma a importância de manter estruturas de atendimento ágeis e acessíveis. O aumento no número de denúncias também sinaliza um cidadão mais consciente, participativo e atento aos seus direitos, fortalecendo o papel da Ouvidoria como canal legítimo de controle social.

Entre as iniciativas em destaque, o início das visitas às Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) visa conscientizar os gestores sobre a importância da Ouvidoria como aliada estratégica da gestão, promovendo um ambiente mais sensível às demandas da população.

O foco dos próximos trimestres estará centrado na elevação dos índices de resolutividade, na qualificação das respostas e no fortalecimento da cultura de participação cidadã, alinhando a atuação da Ouvidoria aos princípios da gestão pública eficiente, transparente e centrada no usuário.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA

...“Os bons serviços públicos são grandes conquistas sociais e uma demonstração convincente de que uma sociedade de fato evoluiu”...

Ricardo Fischer - pensador.

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:
NATHÁLIA CASTRO DE PINA