

Unidades de Pronto Atendimento(UPAS)

Relatório ANUAL

2024

O R I E N T A M E N T A D O

01.

Introdução.

02.

Estrutura Organizacional UPAS.

03.

Apresentação.

04.

Visão Geral.

05.

Visão Geral e Tipologias das Manifestações.

06.

Formas de Entrada.

07.

Os 10 Assuntos mais Demandados.

08.

Desdobramento dos Assuntos mais Demandados 2024.

09.

Indicadores.

10.

Avaliação da Equipe de Ouvidoria.

11.

Conclusão.

12.

Agradecimentos - Ouvidoria.



OUVIDORIA PROTEÇÃO CIVIL

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 ano de 2024, 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.

Estrutura Organizacional UPAS

Unidade de Atenção Pré-Hospitalar

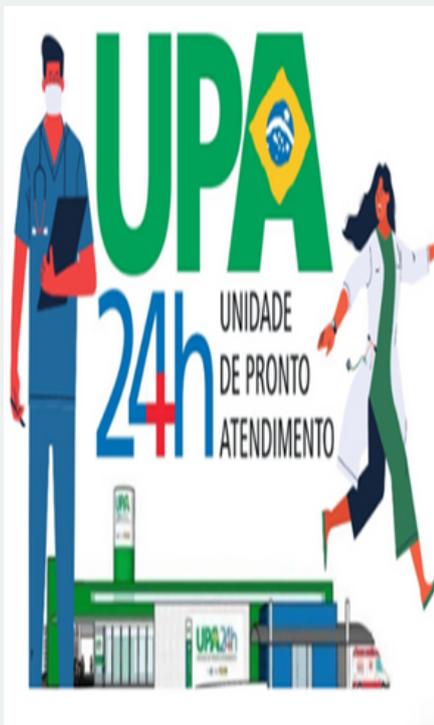


APRESENTAÇÃO

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, 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 período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, incluindo as demandas mais frequentes, o quantitativo de demandas recebidas e o índice de resolatividade.

VISÃO GERAL

No ano de 2024 foram registradas 4.103 manifestações, em comparação com as 2.752 demandas recebidas em 2023, perfazendo uma diferença de 1.351 manifestações a mais, ou seja, um acréscimo de 67,07% em relação ao ano de 2023.

Região Administrativa	Total de Manifestação(2024)	Total de Manifestação(2023)
Núcleo Bandeirante	427	294
São Sebastião	299	148
Ceilandia I	390	180
Recanto das Emas	302	237
Sobradinho	294	170
Samambaia	408	197
Ceilandia II	180	131
Paranoá	370	291
Brazlândia	177	121
Gama	331	222
Planaltina	316	204
Riacho Fundo	241	203
Vicente Pires	368	354
Total	4.103	2.752

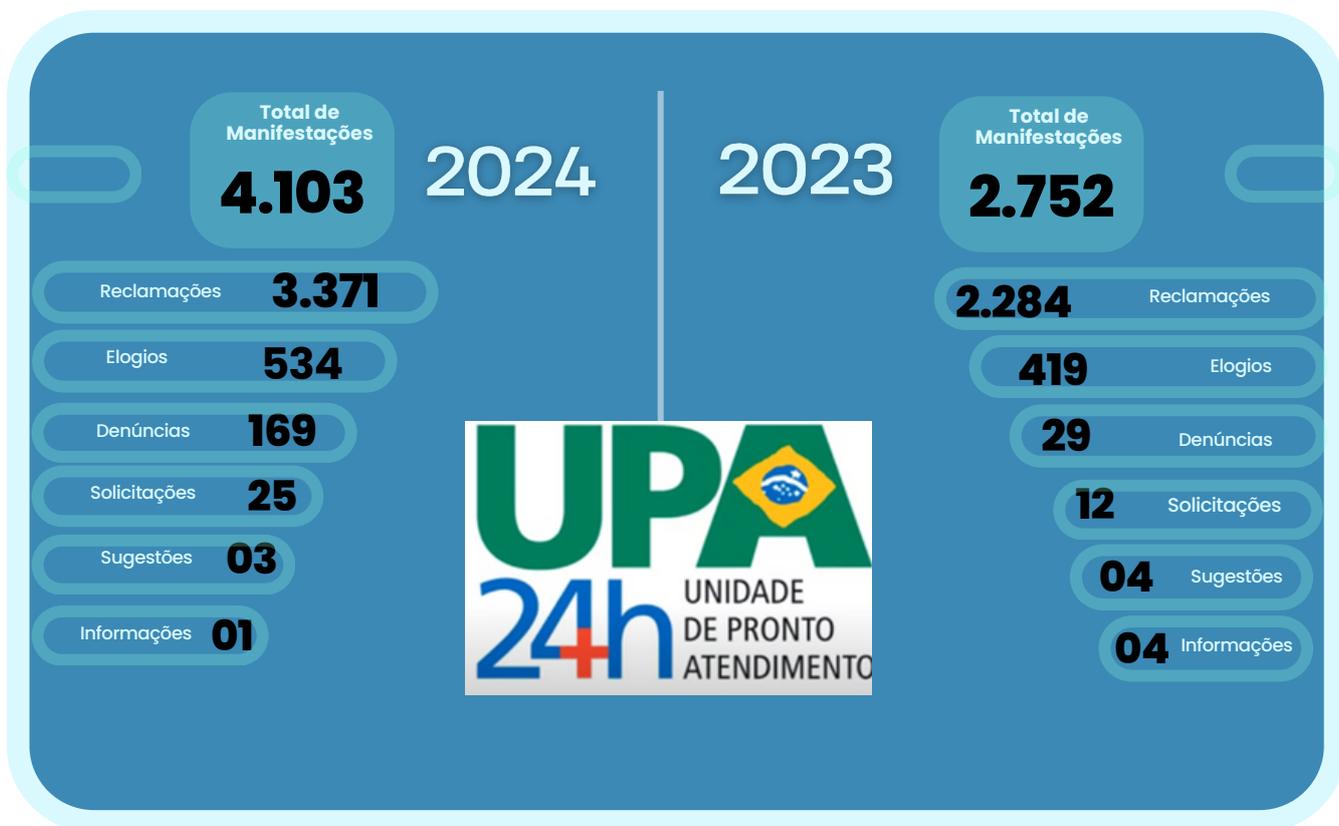
Variação

67,07%

VISÃO GERAL E TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

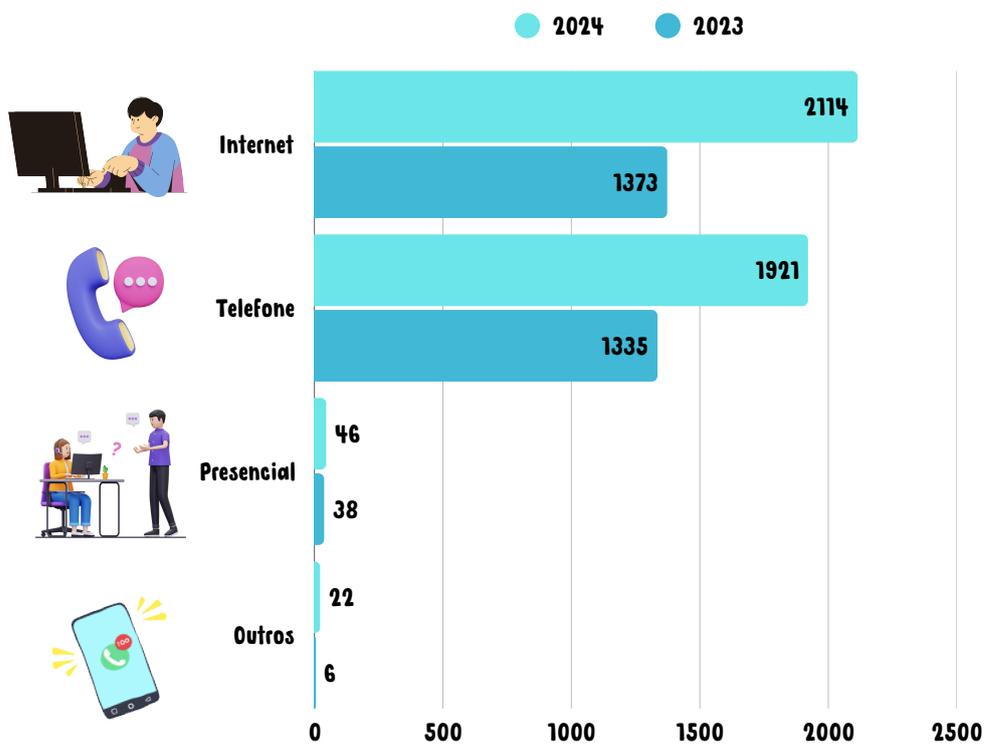


Em 2024 houve um aumento significativo no número de manifestações se comparadas ao ano de 2023, isso demonstra uma sociedade mais participativa e atuante na busca por melhorias no sistema de saúde.

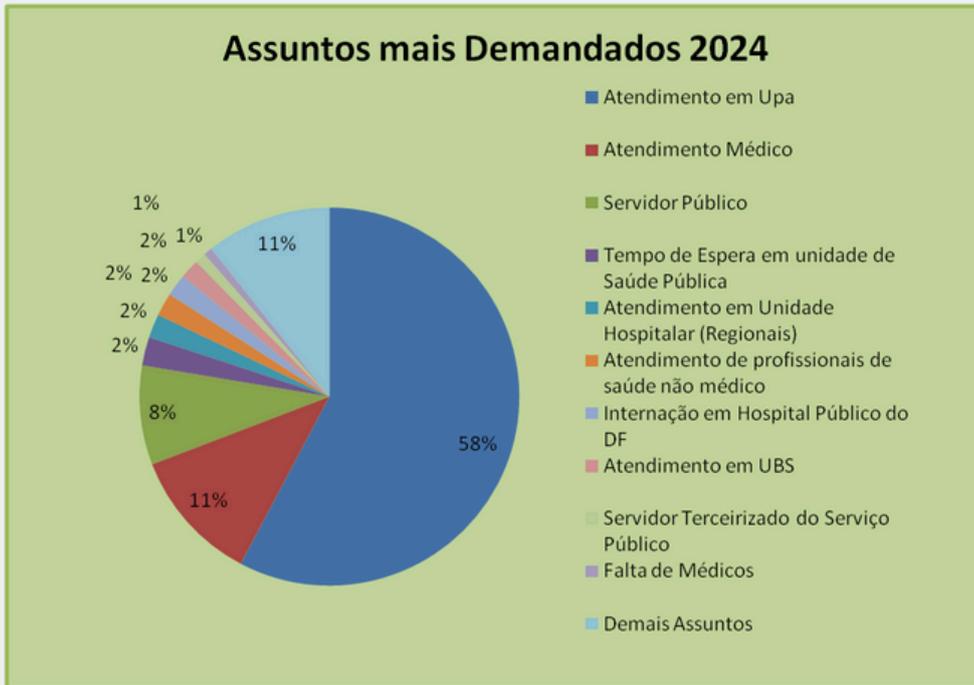
FORMAS DE ENTRADA

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.

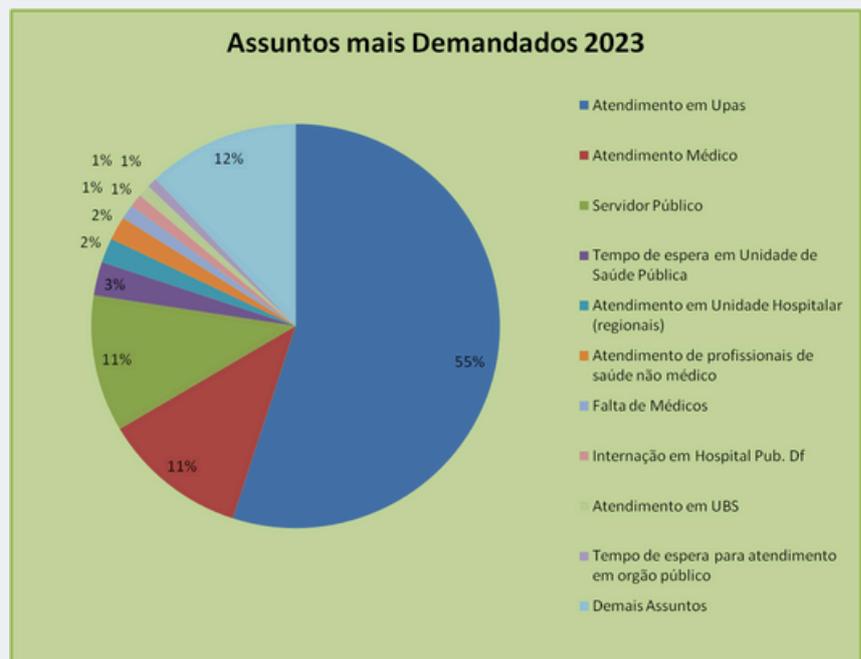
A análise comparativa entre os anos de 2023 e 2024 revelam que em 2024, a Internet foi o canal mais utilizado para entrar em contato com a Ouvidoria. No entanto, em 2023, observou-se um equilíbrio, com 49% das entradas ocorrendo tanto pela Internet quanto pelo telefone.



OS 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Os 10 (dez) assuntos mais solicitados tanto em 2024, correspondem a 89% (oitenta e nove por cento) das demandas registradas, enquanto em 2023, esse percentual foi de 88%. Os assuntos mais solicitados nos anos de 2023 e 2024 foram: Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Atendimento Médico, Servidor Público, Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública, Atendimento em Unidade Hospitalar, Atendimento de Profissionais de Saúde não médicos, Internação em Hospital Público do DF, Atendimento em Unidade Básica de Saúde, Falta de Médicos e Servidor Terceirizado do Serviço Público.



DESDOBRAMENTOS DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 2024

Abaixo segue um detalhamento dos 10 (dez) Assuntos mais Demandados em 2024. Das 4.103 demandas registradas, obtivemos um maior número de manifestações no assunto Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento, com um percentual 58% (cinquenta e oito por cento) do total de demandas. A média de prazo das respostas foi de 11,86 dias e com média de resolutividade de 36,15%. Já o assunto Falta de Médicos, correspondeu a 1% das demandas registradas, com um prazo médio de resposta de 10,08 dias e resolutividade de 0%.

Assuntos mais demandados 2024	Qtd	Resolvida	Não resolvida	No prazo	Fora do prazo	Prazo médio de respostas em dias	Resolutividade
1) Atendimento em Unidade de Pronto Atendimento (UPA).	2.369	63	115	2.364	5	11,86	36,15%
2) Atendimento Médico.	469	21	55	468	1	11,63	31,30%
3) Servidor Público.	348	4	5	348	0	8,97	25,61%
4) Tempo de Espera em Unidade de Saúde.	100	2	4	101	0	12,18	15,38%
5) Atendimento do Hospitalar (Regionais).	83	2	6	83	0	11,61	10,23%
6) Atendimento de Profissionais de Saúde não médico.	81	2	2	81	0	11,66	15,38%
7) Internação em Hospital Público do DF.	78	3	7	77	1	13,16	9,0%
8) Atendimento em UBS	67	1	4	66	1	11,52	10,23%
9) Servidor Terceirizado do Serviço Público.	53	2	2	53	0	9,22	15,38%
10) Falta de Médicos .	30	0	3	30	0	10,08	0%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 05/02/2025

1. Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)- Total 2.369

Reclamação - 2.122
Elogio - 215
Denúncia - 23
Solicitação - 08
Sugestão - 01

2. Atendimento Médico- Total 469

Reclamação - 381
Elogio - 74
Denúncia - 09
Solicitação - 05

3. Servidor Público - Total 348

Reclamação - 144
Elogio - 157
Denúncia - 47

4. Tempo de Espera em Unidade de Saúde - Total 100

Reclamação - 97
Elogio - 03

5. Atendimento Hospitalar (Regionais) - Total 83

Reclamação - 69
Elogio - 12
Denúncia - 01
solicitação - 01

6. Atendimento de Profissionais de Saúde não médico - Total 81

Reclamação - 59
Elogio - 15
Denúncia - 07

7. Internação em Hospital Público do DF - Total 78

Reclamação - 73
Elogio - 02
Solicitações - 02
Informação - 01

8. Atendimento em Unidade Básica de Saúde (UBS) - Total 67

Reclamação - 54
Elogio - 11
Denúncia - 01
Sugestão - 01

9. Servidor Terceirizado do Serviço Público - Total 53

Reclamação - 28
Elogio - 20
Denúncia - 05

10. Falta de Médicos - Total 30

Reclamação 29
Denúncia - 01

INDICADORES



RESOLUTIVIDADE

UPAS	2024		2023		VARIÇÃO	
	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade	Quantidade manifestação	Percentual resolutividade
UPANB	427	39%	294	27%	133	44%
UPASS	299	27%	148	29%	151	-6,8%
UPACE I	390	25%	180	28%	210	-10,71%
UPARE	302	30%	237	19%	65	57,89
UPASO	294	35%	170	50%	124	-30%
UPASA	408	33%	197	29%	211	13,79%
UPACE II	180	53%	131	31%	49	70,96%
UPAPR	370	31%	291	28%	79	10,71%
UPABR	177	33%	121	30%	56	10,0%
UPAGA	331	47%	222	35%	109	34,28%
UPAPL	316	29%	204	21%	112	38,09%
UPARF	241	33%	203	31%	38	6,45%
UPAVP	368	33%	354	27%	14	22,22%
TOTAL	4.103	Média 34,46%	2.752	Média 29,61%	1.351	Média 20,06%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 05/02/2024.)

De acordo com a tabela apresentada, registramos um total de 4.103 manifestações em 2024, o que representa um aumento de 1.351 demandas em comparação com o total de 2.752 manifestações em 2023. A média de resolutividade no ano de 2024 foi de 34,46%, enquanto que em 2023 foi de 29,61%. Houve uma significativa melhora no índice de avaliação do cidadão. Isso se dá a uma maior conscientização sobre os a participação do cidadão quanto à utilização dos serviços ofertados à comunidade.

INDICADOR



PRAZO DE RESPOSTA

UPAS	2024			2023			VARIÇÃO
	Quantidade manifestação vencida	Quantidade de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida	Quantidade de manifestação respondida fora do prazo	Prazo médio de resposta (dias)	Quantidade manifestação vencida
UPANB	0	0	11,8	0	0	13,8	0
UPASS	0	2	12,6	0	1	14,9	0
UPACE I	0	0	11,9	1	0	13	-1
UPARE	0	3	13	0	0	14,2	0
UPASO	0	0	10,8	0	0	14,6	0
UPASA	0	0	12,1	0	0	14,8	0
UPACE II	0	0	9,3	0	0	13,8	0
UPAPR	0	2	11,4	1	0	15,1	-1
UPABR	0	0	11,1	1	0	14,3	-1
UPAGA	0	0	11,5	1	0	15,1	-1
UPAPL	0	0	12,4	2	0	14,5	-2
UPARF	0	3	12,1	0	0	14,2	0
UPAVP	0	0	11,1	6	0	14,8	-6
Total	0	10	Média 11,62 dias	12	1	Média 13 dias	-12

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 05/02/2024.

Em 2024, a média do prazo de resposta foi de 11,62 dias, o que demonstra uma melhora em relação a 2023, quando a média registrada foi de 13 dias.

INDICADORES



A realização da pesquisa de satisfação é fundamental para a avaliação constante dos serviços oferecidos pela Ouvidoria. Esses elementos fornecem sobre as expectativas e o atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias para aprimorar os serviços prestados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO												
UPAS	INDICADOR - 2024						INDICADOR - 2023					
	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	39%	83%	75%	92%	92%	67%	27%	73%	80%	80%	80%	60%
UPASS	27%	60%	60%	60%	60%	60%	29%	67%	75%	75%	75%	50%
UPACE I	27%	76%	86%	71%	86%	71%	28%	67%	67%	67%	67%	67%
UPARE	30%	86%	86%	86%	86%	86%	19%	45%	71%	17%	86%	29%
UPASO	35%	69%	85%	69%	77%	62%	50%	83%	75%	75%	100%	75%
UPASA	33%	78%	67%	83%	83%	67%	29%	33%	60%	20%	60%	20%
UPACE II	53%	83%	75%	75%	100%	75%	31%	83%	83%	83%	83%	83%
UPAPR	31%	75%	86%	83%	86%	57%	28%	78%	100%	100%	100%	33%
UPABR	33%	100%	100%	100%	100%	100%	30%	56%	67%	67%	67%	33%
UPAGA	47%	94%	91%	91%	100%	91%	35%	50%	75%	50%	75%	25%
UPAPL	29%	80%	80%	80%	80%	80%	21%	100%	100%	100%	100%	100%
UPARF	33%	73%	82%	64%	73%	82%	31%	95%	86%	100%	100%	86%
UPAVP	33%	79%	91%	82%	82%	73%	30%	89%	90%	100%	100%	80%
TOTAL MÉDIA	34,61%	79,69%	81,84%	79,69%	85,00%	74,69%	29,84%	70,69%	79,15%	71,84%	84,07%	57,00%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 05/02/2025)

INDICADORES



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

UPAS	VARIÇÃO ANUAL - INDICADOR - 2024 /2023					
	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	44,44%	13,69%	-6,25%	15,00%	15,00%	11,67%
UPASS	-6,89%	-10,48%	-20,00%	-20,00%	-20,00%	-20,00%
UPACEI	-3,57%	13,43%	28,35%	5,97%	28,35%	5,97%
UPARE	57,89%	91,11%	21,12%	405,82%	0%	196,55%
UPASO	-30,00%	-16,86%	13,33%	-8,00%	-23,00%	-17,33
UPASA	13,79%	136,36%	11,67%	315,00%	38,33%	235,00%
UPACEII	70,96%	0%	-9,63%	-9,63%	20,48%	-9,63%
UPAPR	10,71%	-3,84%	-14,00%	-17,00%	-14,00%	72,72%
UPABR	10,00%	78,57%	49,25%	49,25%	49,25%	203,03%
UPAGA	34,28%	88,00%	21,33%	82,00%	33,33%	264,00%
UPAPL	38,09%	-20,00%	-20,00%	-20,00%	-20,00%	-20,00%
UPARF	6,45%	-23,15%	-4,65%	-36,00%	-27,00%	-4,65%
UPAVP	10,00%	-11,23%	1,11%	-18,00%	-27,00%	-8,75%
TOTAL MÉDIA	19,07%	25,81%	5,51%	57,26%	4,13%	72,96%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> 05/02/2025)

Os cidadãos avaliaram positivamente os índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, Satisfação com o Sistema e Satisfação da Qualidade da Resposta. O Índice de Resolutividade apresentou um acréscimo com relação ao ano de 2023, devido à maior conscientização e participação do cidadão nos serviços ofertados. Para 2025, temos como meta melhorar os índices de resolutividade, bem como a qualidade da resposta dada ao cidadão.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

Em uma visão geral, observamos que em 2024 houve um aumento na resolutividade em comparação com o ano de 2023. Em 2024, a média de resposta foi de 11,62%, em comparação com a média de 2023, que foi de 13 dias. Isso se deve ao fato de que as demandas foram analisadas de maneira mais eficaz, apesar do quadro reduzido de pessoal.

Observou-se que a maioria dos registros é realizada via internet e telefone. A utilização da internet para o registro das manifestações corresponde a 51,50%, enquanto que 47% dos cidadãos registram por meio telefônico, ficando os outros 1,5% registrados de forma presencial nas Unidades Seccionais ou por meio de mídias sociais. Os assuntos mais demandados são Atendimento em Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Atendimento Médico, Servidor Público, Tempo de Espera em Unidade de Saúde Pública, Atendimento em Unidade Hospitalar, Atendimento de Profissionais de Saúde não médicos, Internação em Hospital Público do DF, Atendimento em Unidade Básica de Saúde, Falta de Médicos e Servidor Terceirizado do Serviço Público.

Houve um aumento significativo aumento no número de denúncias, o que significa que o cidadão está cada dia mais consciente do trabalho realizado pelas Ouvidorias.

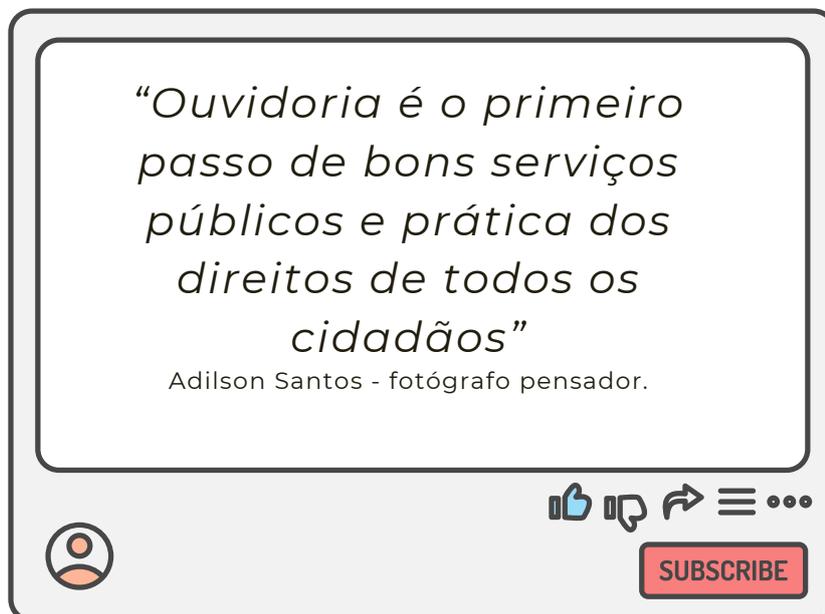


CONCLUSÃO

Vários foram os desafios enfrentados, tanto em termos de sistema quanto de dinâmica da equipe. Contudo, o objetivo primordial foi assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos e reduzir o tempo de resposta aos cidadãos.

A Ouvidoria tem buscando cada dia mais aprimorar seus processos de trabalho para que as respostas ao cidadão cheguem de forma mais célere. Algumas ações foram implementadas, tais como o **Café com Ouvidoria** e as **visitas às Unidades de Pronto Atendimento**, com a finalidade de orientar os gestores sobre a importância dos trabalhos realizados pela Ouvidoria e sobre a qualidade das respostas dadas ao cidadão, e ao mesmo tempo demonstrar que determinadas áreas precisam de ações que possam melhorar os serviços prestados.

AGRADECIMENTOS - OUVIDORIA



EQUIPE DO NÚCLEO DE OUVIDORIA- UPAS (NOVCH):

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA:
NATHALIA DE PINA

CHEFE DO NÚCLEO DA OUVIDORIA - UPAS:
LUCIANA PARENTE MACEDO ANDRADE

ASSESSORIA:
LUCIANA MARIA SIQUEIRA FEIJO DO NASCIMENTO
KESIA VITÓRIARODRIGUES CALADO

EDIÇÃO:
CARYNE SANTANA

