

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DO INCA
Estatístico e Analítico



MINISTÉRIO DA SAÚDE
Instituto Nacional de Câncer

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA DO INCA
Estatístico e Analítico

Rio de Janeiro, RJ
INCA
2026



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilha igual 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Esta obra pode ser acessada, na íntegra, no Repositório Institucional do INCA (<https://ninho.inca.gov.br>) e no Portal do INCA (<http://www.gov.br/inca>).

Tiragem: eletrônica.

Elaboração, distribuição e informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE
INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER
Gabinete da Direção-Geral
Ouvidoria-Geral
Praça Cruz Vermelha, 23
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20231-130
Tel.: (21) 3207-1399 / 3207-1613 / 3207-1420
E-mail: ouvidoria.geral@inca.gov.br
www.gov.br/inca

Organização

Cristiane Sanchothene Vaucher

Colaboração

Anderson Moreira da Silva
Dulcineia Maria da Silva
Luciene de Lima

Edição

GABINETE DA DIREÇÃO-GERAL
Serviço de Comunicação Social
Rua Marquês de Pombal, 125
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20230-240
Tel.: (21) 3207-5994

Supervisão editorial

Luiza Real de Andrade Amaral
Marcelo Mello Madeira

Revisão

Marcos Paulo Bin Lemos

Capa, projeto gráfico e diagramação

Renato Barros

Ficha catalográfica

Mariana Acorse (CRB7/6775)

Ficha catalográfica

I59r Instituto Nacional de Câncer (Brasil)
Relatório de gestão da ouvidoria do INCA 2025 : estatístico e analítico / Instituto Nacional de Câncer. – Rio de Janeiro : INCA, 2026.

17 p. : il. color.

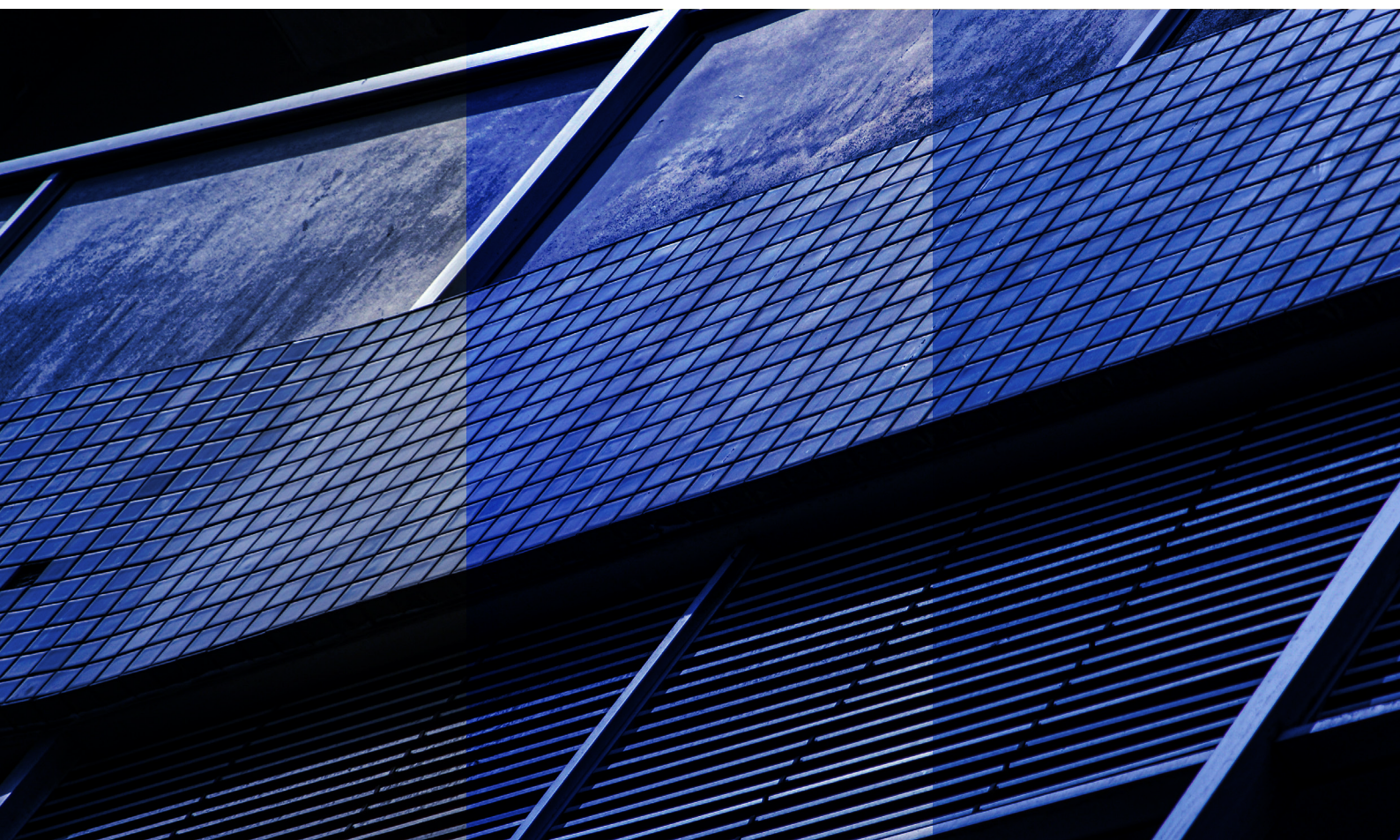
1. Defesa do Paciente. 2. Administração de Instituições de Saúde.
3. Indicadores (Estatística). I. Título.

CDD 352.8

Catalogação na fonte – Serviço de Educação e Informação Técnico-Científica

Sumário

	Apresentação	4
1	Gestão da Ouvidoria	5
	1.1. Equipe da Ouvidoria	5
	1.2. Tratamento de demandas	5
2	Análise quantitativa das manifestações	7
	2.1. Indicadores gerais de 2025 – Dados estatísticos	7
3	Carta de Serviços do Instituto Nacional de Câncer (INCA)	16
4	Perspectivas para 2025	17



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria exerce um papel essencial na construção do diálogo entre a sociedade e a administração pública, favorecendo a participação cidadã no exercício de seus direitos e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos. Mais do que identificar falhas, sua função é fortalecer o controle social, colaborar para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e apoiar a resolução de demandas institucionais.

É importante destacar que a Ouvidoria vai além de um simples canal de escuta: trata-se de um instrumento de transformação. Sua atuação diferenciada impulsiona o aperfeiçoamento institucional, incentiva a oferta de serviços mais eficientes e contribui para a proteção dos direitos humanos.

Compete ainda à Ouvidoria atuar na mediação de conflitos que possam gerar transtornos, prejuízos ou impasses para a organização e seus públicos interno e externo, assegurando respostas às manifestações com objetividade e no menor prazo possível.

Compete à Ouvidoria Pública não apenas contribuir para o tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, mas também propor melhorias no modelo de gestão vigente. Com base nas manifestações recebidas e na análise da dinâmica institucional, cabe-lhe identificar oportunidades de aperfeiçoamento que previnam a recorrência de reclamações e promovam maior eficiência na prestação dos serviços.

1. GESTÃO DA OUVIDORIA

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos por meio das manifestações recebidas e oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria. Além disso, traz uma análise crítica dos dados, destacando seus pontos fortes e fracos, para subsidiar futuras ações de melhoria do serviço público. Todas as unidades assistenciais contam com um posto de Ouvidoria presencial.

A Ouvidoria tem tido a preocupação de divulgar, de forma contínua, os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão. Isso é feito no portal institucional do INCA (www.gov.br/inca), em cartazes nos quadros informativos e em folders.

Na Ouvidoria, o trâmite das demandas é virtual; portanto, sem movimentação de papel. As solicitações são registradas, movimentadas e respondidas pelo sistema informatizado do setor – vale reiterar, sem qualquer circulação física de documentos.

1.1. Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria é composta de três secretários terceirizados e uma servidora, que atendem os postos das unidades assistenciais. Os casos apresentados são recepcionados e analisados; alguns são respondidos diretamente pela Ouvidoria, sem a interferência das áreas técnicas, como demonstrado em gráfico adiante. Os demais, pelas especificidades apresentadas, são encaminhados aos setores responsáveis dentro da instituição e, posteriormente, respondidos ao manifestante, também sob o crivo da Ouvidoria.

1.2. Tratamento de demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, aos diretores das unidades hospitalares e coordenadores de área, que as direcionam ao setor responsável para que se manifeste no prazo de até 15 dias úteis.

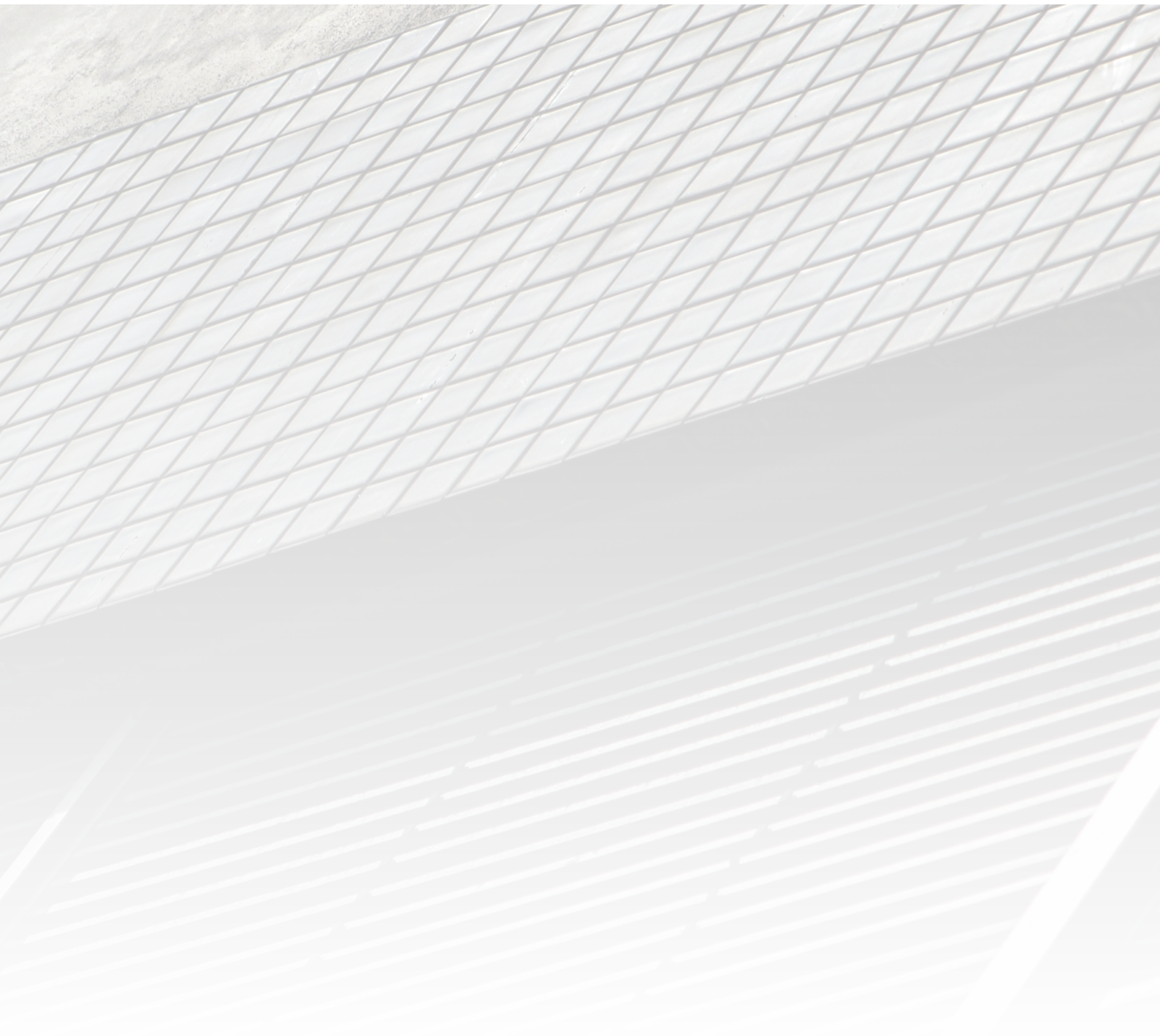
A resposta da área responsável é analisada e comunicada ao demandante, via telefone ou e-mail. Caso haja discordâncias ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor demandado ou outro procedimento cabível. Na análise da resposta da área administrativa, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como promover mediação junto aos gestores.

A Ouvidoria recebe elogios, queixas, pedidos, sugestões e denúncias, além de prestar informações e orientações. Essas manifestações podem ser consideradas importantes parceiras dos gestores e do Instituto, pois, a partir delas, a Ouvidoria centraliza as solicitações e reclamações e propõe alternativas para a melhoria dos serviços, trabalhando diligentemente no sentido de responder aos usuários, de modo

a dar maior transparência e, conseqüentemente, maior controle social das atividades institucionais.

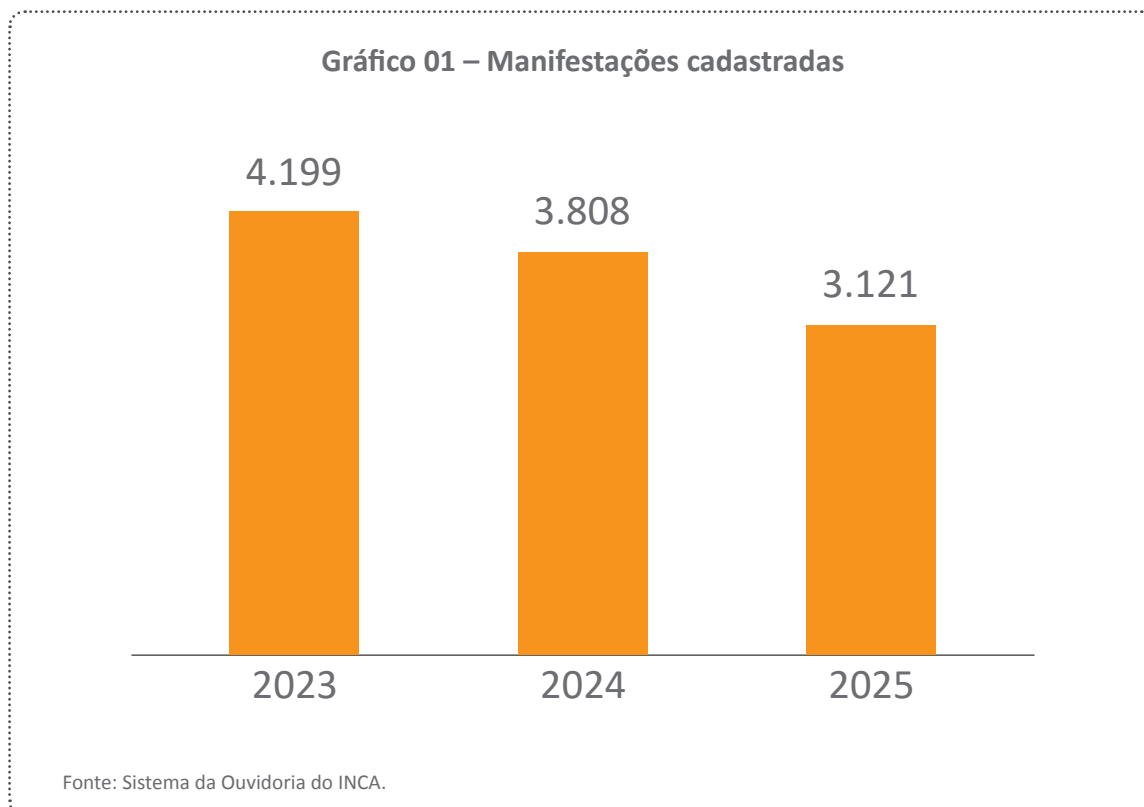
Além disso, as manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, informação, elogio, sugestão, solicitação ou denúncia, permitem ao INCA aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

Cabe salientar que a atuação da Ouvidoria ocorre de forma autônoma, transparente e imparcial. A resposta conclusiva, direito do cidadão, é objetivo insistentemente perseguido.



2. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

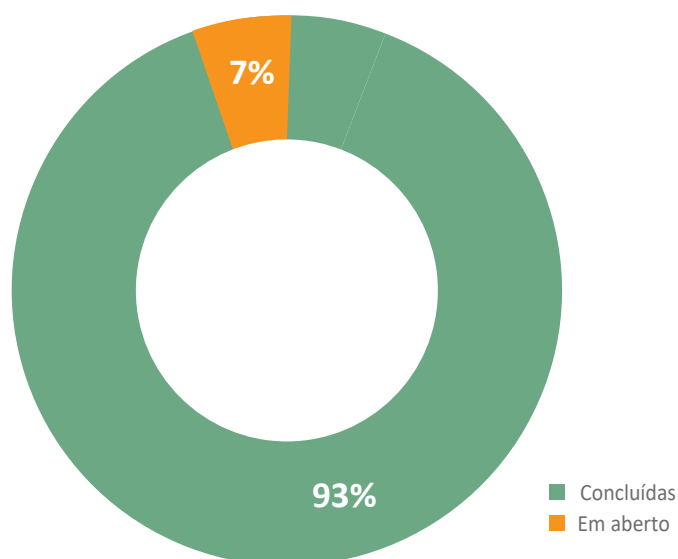
O volume de manifestações vem caindo nos últimos anos. Em 2023, foram recepcionadas pela Ouvidoria 4.199 demandas cadastradas no sistema eletrônico do INCA. Em 2024, o número de registros caiu para 3.808 e, em **2025**, chegou a **3.121**.



2.1. Indicadores gerais de 2025 – Dados estatísticos

No gráfico abaixo, pode-se conferir o quantitativo de demandas concluídas, bem como aquelas que ficaram em aberto no ano de 2025. Foram finalizadas 93% das manifestações (3.017), enquanto 7% (228) ficaram aguardando resposta.

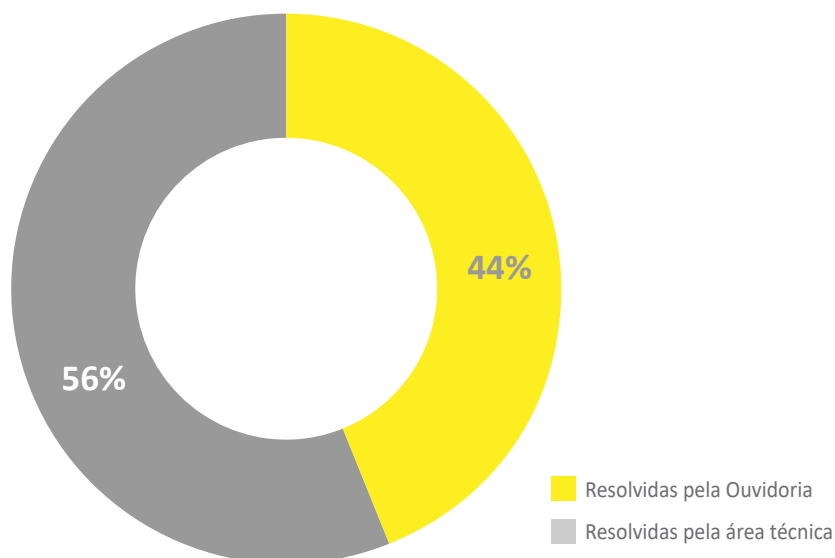
Gráfico 02 – Situação das demandas (concluídas e abertas)



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

A Ouvidoria vem estimulando a redução do tempo de retorno, o que se reflete positivamente na imagem do INCA. Trabalha-se a importância do atendimento dentro do prazo legal e a qualidade da resposta ao cidadão.

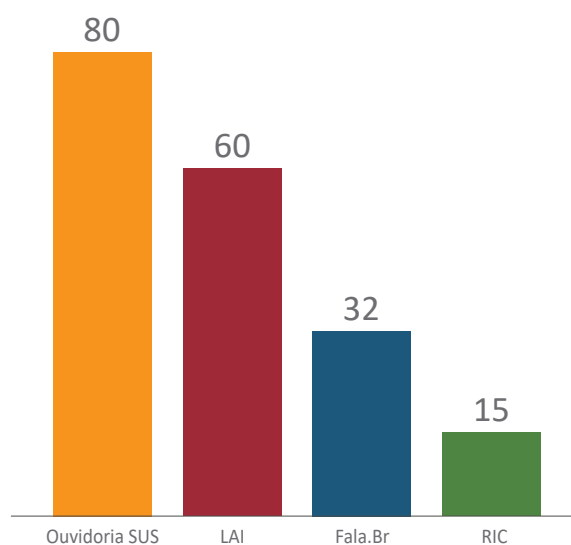
Gráfico 03 – Demandas resolvidas pela Ouvidoria



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

No gráfico n.º 03 acima apresentado, faz-se referência ao encerramento de 1.319 demandas atendidas diretamente na Ouvidoria, sem a intervenção dos setores técnicos do INCA, seja porque os assuntos não os envolvem, seja porque são classificados como recorrentes.

Gráfico 04 – Demandas LAI/OuvidorSUS/Fala.BR/RIC



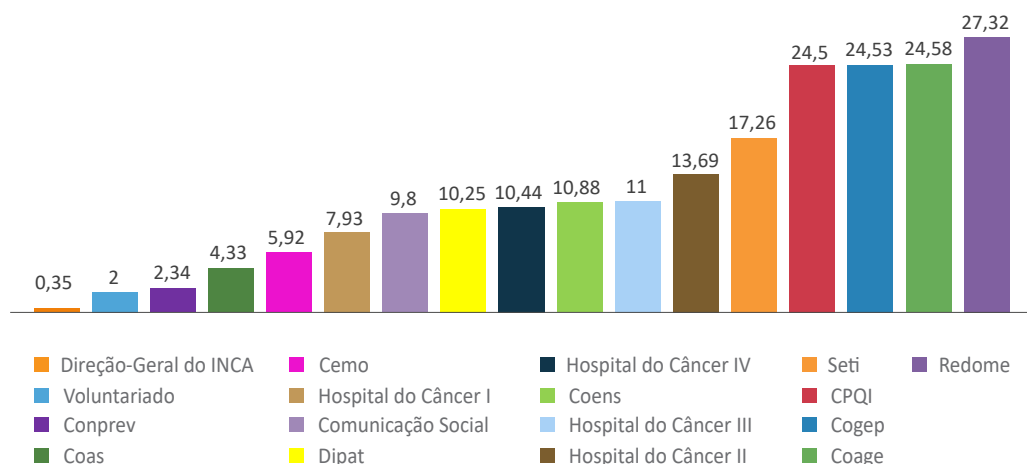
Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

No período de 01/01 a 31/12/2025, a Ouvidoria do INCA recebeu 60 solicitações por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI). Também foram registradas 80 demandas pelo OuvidorSUS, 32 pelo Fala.BR e 15 demandas de Requisição de Informações Complementares (RIC), conforme demonstrado no gráfico 04 acima.

No gráfico n.º 05, tem-se o tempo de resposta das unidades, coordenações e serviços destacados. Há de se ressaltar que esse gráfico contabiliza o “tempo total”, ou seja, a soma do tempo utilizado pelos gestores e a conclusão/encerramento pela Ouvidoria. Salvo no caso de pedido de complementação, a Ouvidoria finaliza o trâmite da demanda no mesmo dia em que recebe a resposta do setor para o qual ela foi enviada.

Em 2025, o tempo médio para resposta às demandas foi de 10 dias. Esse período abrange toda a tramitação da manifestação: cadastro; análise e triagem pela Ouvidoria; decisão sobre o encaminhamento à área técnica ou resposta interna; análise e produção de resposta; caso a demanda tenha sido enviada à área técnica, retorno à Ouvidoria e análise da resposta recebida; envio da resposta ao demandante.

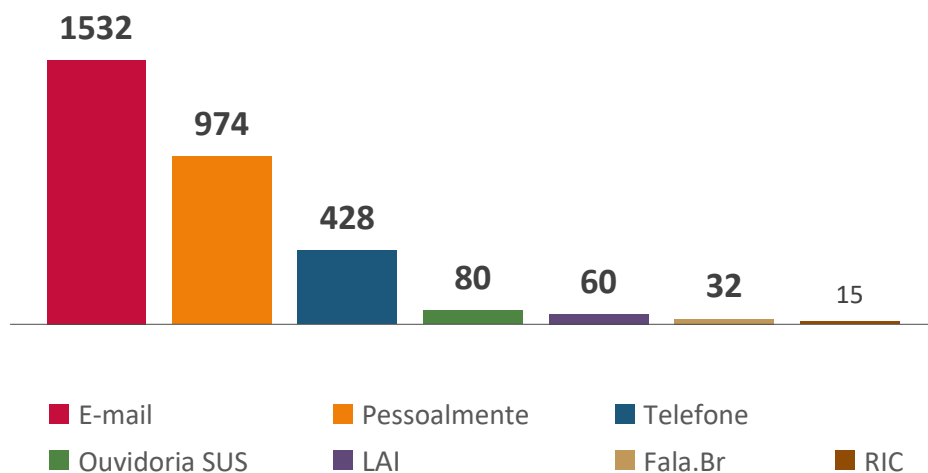
Gráfico 05 – Tempo de resposta (em dias)



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

No gráfico n.º 06, a seguir, veem-se as demandas registradas de acordo com o meio de participação, conforme os canais disponibilizados aos usuários.

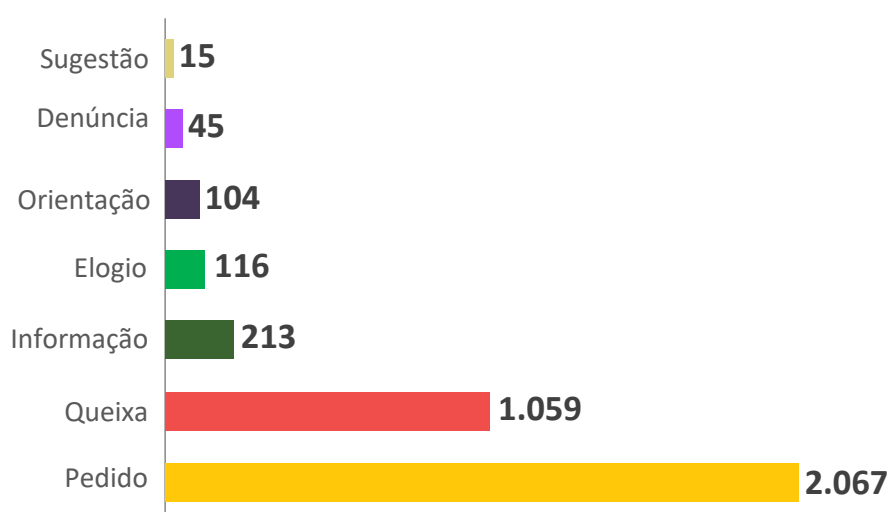
Gráfico 06 – Meio de participação



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

A Ouvidoria tem a atribuição de receber e dar tratamento a denúncias, elogios, pedidos, queixas e sugestões, além de fornecer informações e orientações. No gráfico abaixo (07), que categoriza as demandas por **tipo de manifestação**, observa-se que o item “Pedido” apresenta o maior número de registros.

Gráfico 07 – Tipo de manifestação



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

Das 45 denúncias recebidas, sete foram encaminhadas para a Comissão de Ética do Ministério da Saúde no Rio de Janeiro para apuração de responsabilidade.

O gráfico n.º 08, a seguir, retrata os **assuntos mais demandados no âmbito da Ouvidoria**, destacando aqueles que tiveram 30 ou mais solicitações no ano.

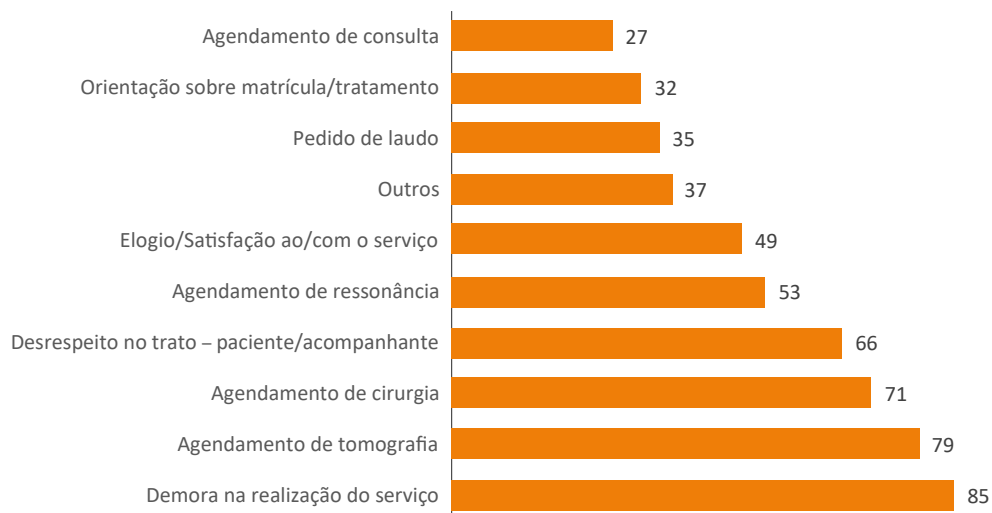
Gráfico 08 – Assuntos mais demandados



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

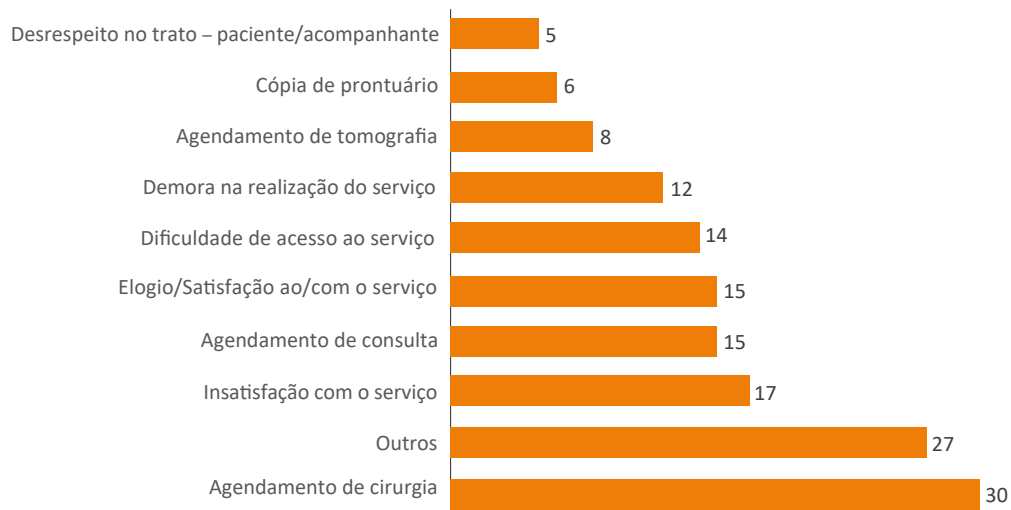
Nos gráficos n.º 09, 10, 11 e 12, demonstram-se os 10 assuntos mais demandados nas unidades assistenciais.

Gráfico 09 – Unidade: Hospital do Câncer I



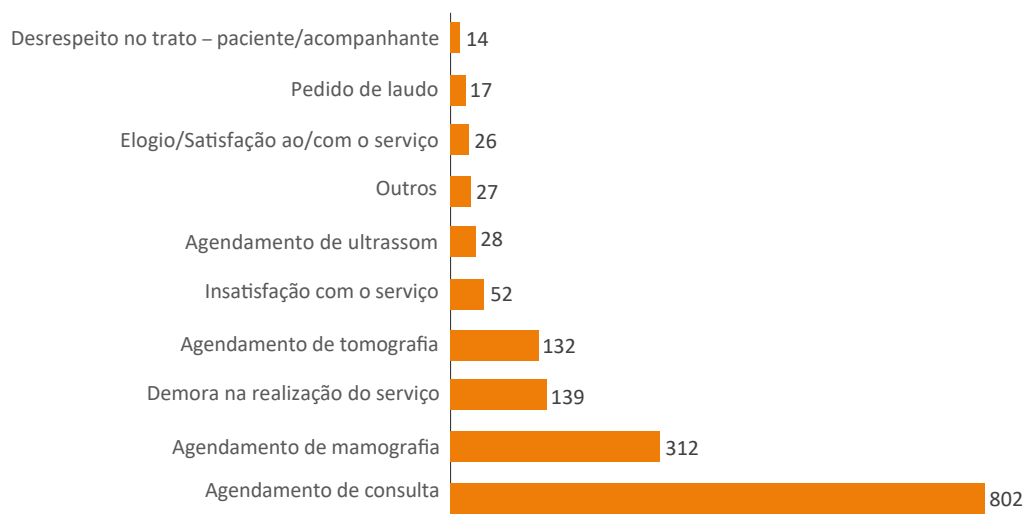
Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

Gráfico 10 – Unidade: Hospital do Câncer II



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

Gráfico 11 – Unidade: Hospital do Câncer III



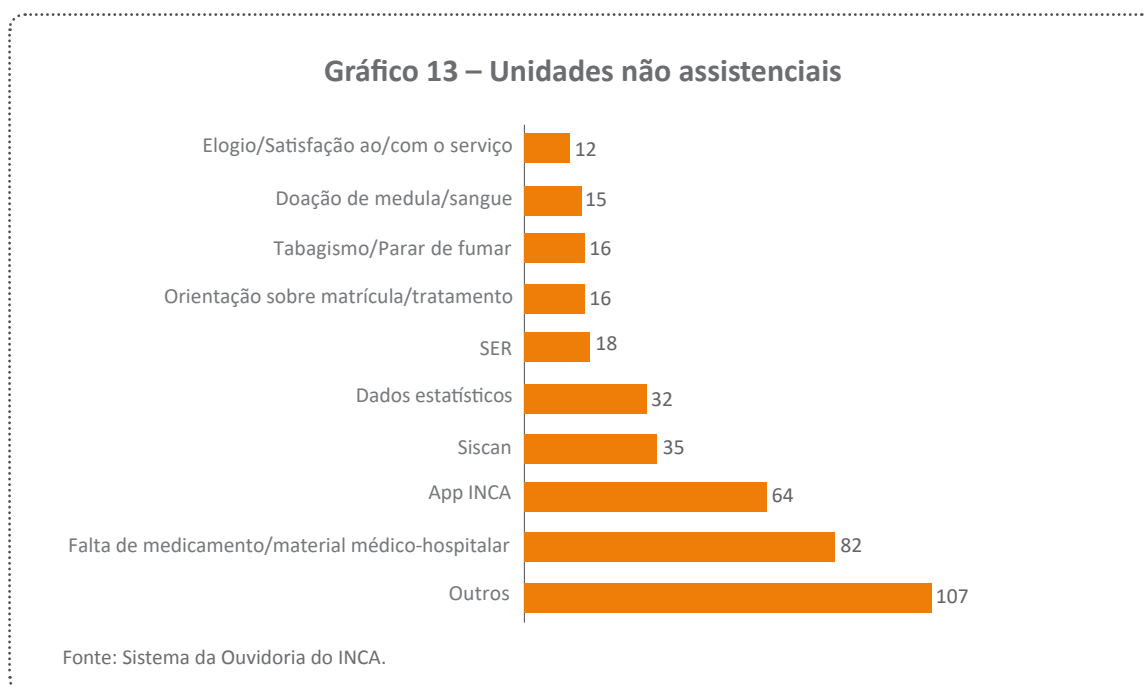
Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

Gráfico 12 – Unidade: Hospital do Câncer IV



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

O gráfico n.º 13 aponta os **assuntos mais demandados** nas unidades não assistenciais.



Na manifestação “Elogios/Satisfação ao/com o serviço”, as palavras de estímulo do cidadão, ao deixar claro o seu contentamento pelo atendimento recebido, motivam as pessoas a manterem certo tipo de comportamento ou atitude. Além disso, são essenciais para que possamos saber não apenas o que os usuários não gostam, mas também aquilo que eles apreciam.

O gráfico 14, a seguir, demonstra as unidades/coordenações/serviços que receberam tais manifestações. Já no gráfico 15, logo depois, apresentam-se as categorias profissionais elogiadas.

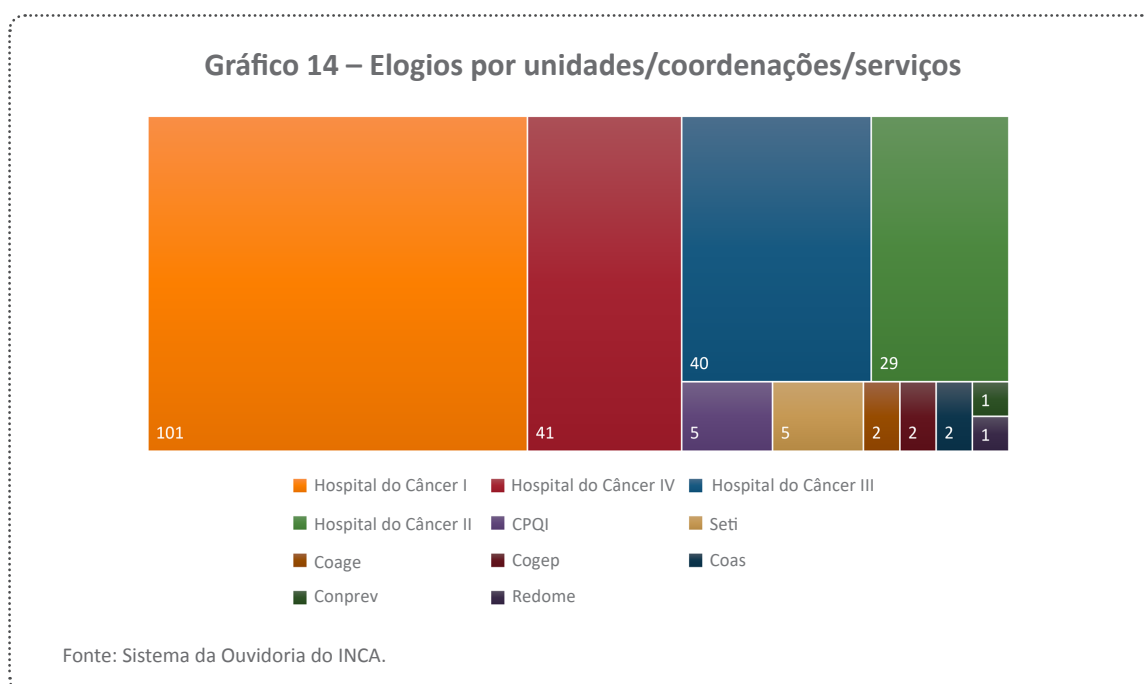
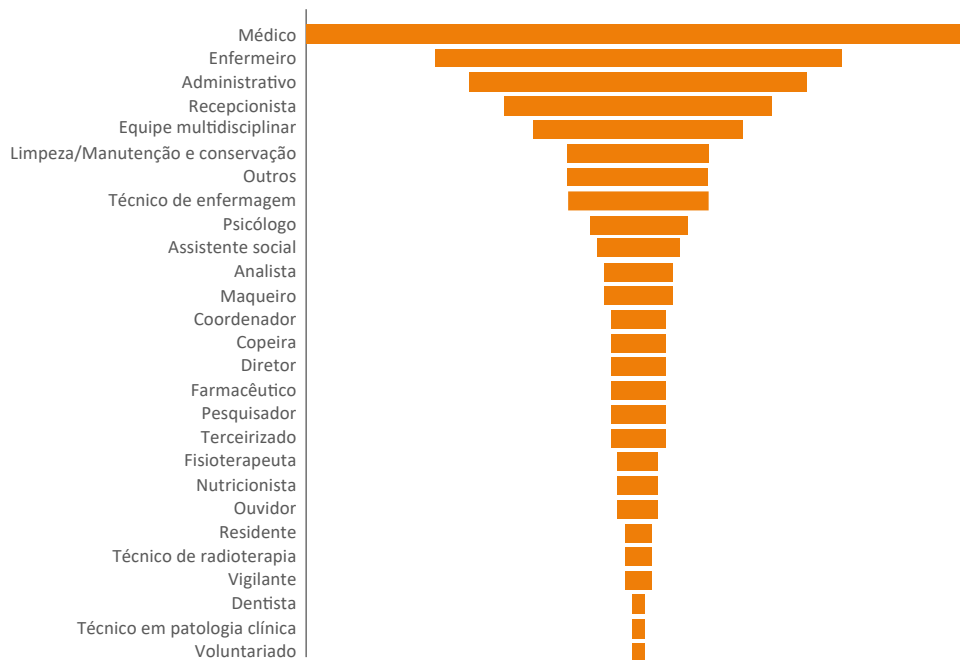


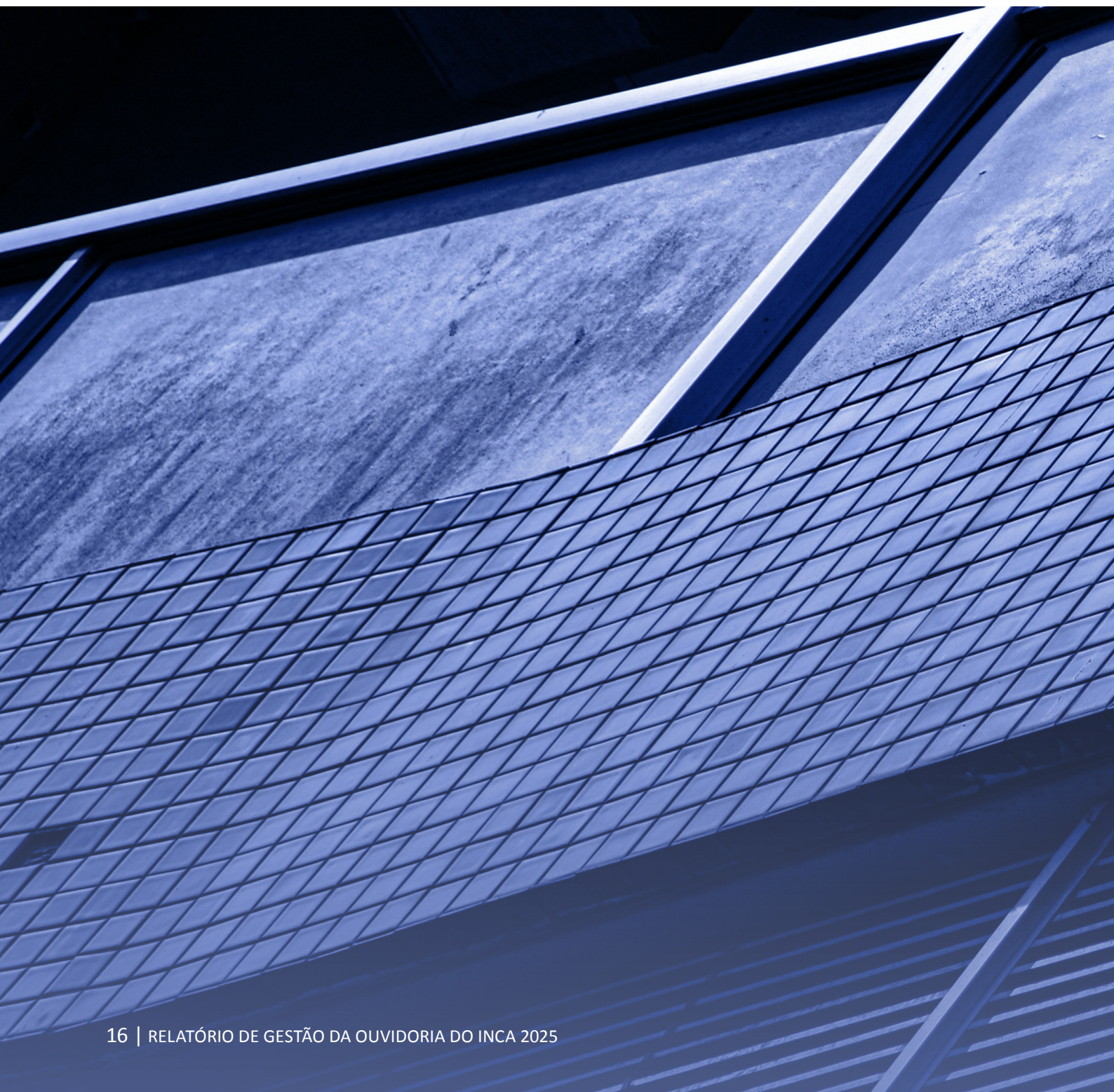
Gráfico 15 – Elogios por categorias



Fonte: Sistema da Ouvidoria do INCA.

3. CARTA DE SERVIÇOS DO INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER (INCA)

Tem o objetivo de fornecer informações relevantes ao cidadão, formas de acesso e de atendimento, horário de funcionamento e atividades desenvolvidas no Instituto. A Ouvidoria colabora e acompanha a atualização, mas a responsabilidade pela elaboração e atualização é do Serviço de Comunicação Social. Acesso em www.gov.br/inca/pt-br/servico.



4. PERSPECTIVAS PARA 2026

- Reavaliar a forma de agendamento de consultas, exames e procedimentos para que consigamos atender o nosso usuário de forma rápida e ágil.
- Estimular a participação do público na pesquisa de satisfação sobre o atendimento no INCA.

