



RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

1º QUADRIMESTRE 2025

Josenília Maria Alves Gomes

Superintendência do CH/UFC

Magda Moura de Almeida

Gerência de Atenção à Saúde HUWC

Francisco Edson de Lucena Feitosa

Gerência de Atenção à Saúde MEAC

Rochelle Gonçalves de Souza

Gerência Administrativa

Ouvidoria CH-UFC

Maria Flaviana da Silva Lopes

Ouvidora

Luís Leal Mariano Silva

Assistente Administrativo

Samanta Maria Cirino Mota

Assistente Administrativo

Maria Das Graças De Oliveira Brito

Assistente Administrativo

Maio/2025

Fortaleza-CE

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2025 (janeiro, fevereiro, março e abril). A maioria das manifestações foi cadastrada no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Fala.BR) e todas tramitadas internamente para os setores e áreas afins. Nesse período, a Ouvidoria registrou na plataforma **1038 manifestações**, tendo sido **28** delas arquivadas, em sua maioria por falta de clareza/insuficiência de dados.

As demais demandas, que denominamos Demandas SAC (dentre elas: posição em fila cirúrgica, informações sobre agendamento de consultas e exames, lista de medicamentos, entre outras), totalizaram **130 demandas**.

Através das caixas de coleta distribuídas em vários setores da MEAC, no Ambulatório de Especialidades (Ilhas), no ambulatório de Hematologia e no ambulatório de Pediatria, recebemos 38 manifestações, as quais foram registradas no Sistema Fala.BR e encaminhadas aos setores responsáveis para os devidos esclarecimentos e/ou providências cabíveis.

Os gráficos aqui apresentados mostram o quantitativo das manifestações por total geral, tipo, canais de entrada, classificação dos demandantes e demandas por área competente.

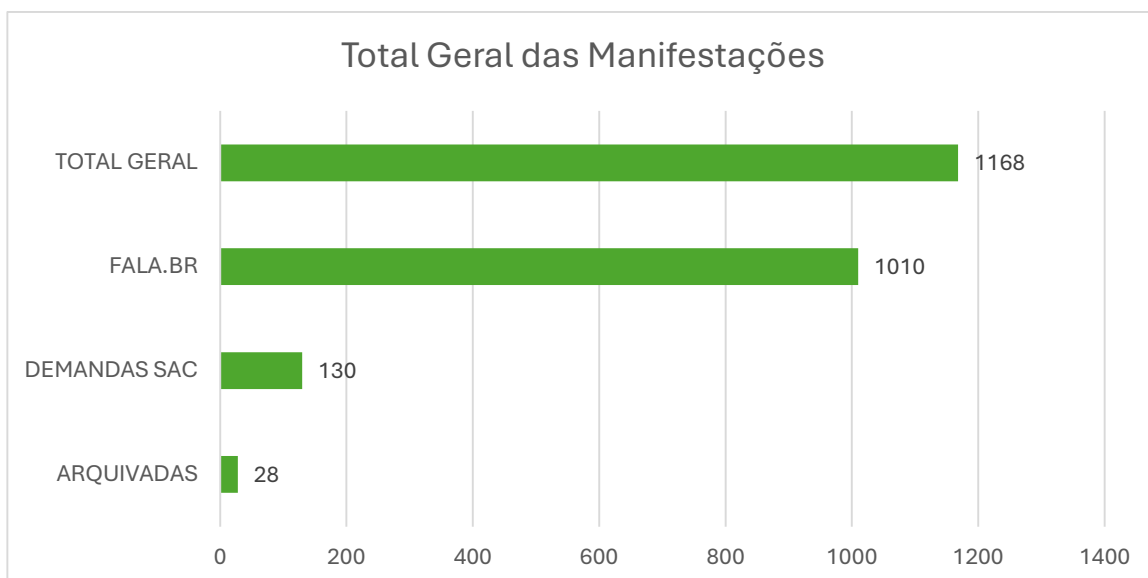


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

De um total de 1168 manifestações recebidas, em média 292 demandas mensais, 1038 foram registradas no sistema Fala.BR. Dentre elas, tivemos o registro de 5,00% de elogios, 26,4% de solicitações, 62,2% de reclamações, 0,8% de sugestões e 5,6% de denúncias. Destas, 28 foram arquivadas por se tratar de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexos.

Além dessas, outras 130 demandas tipo SAC foram recebidas, as quais não foram inseridas no Fala.BR (94,6% solicitações e 5,4% reclamações), apenas registradas no RedeCap, pois se tratavam de demandas com resolução imediata.



Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

2) Canais de Entrada

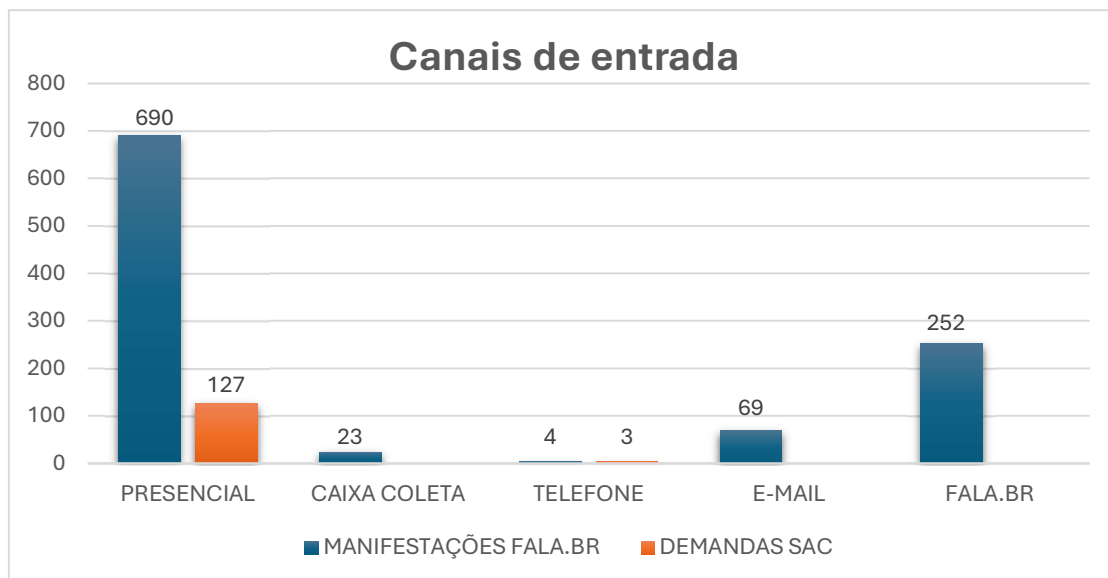


Gráfico 3 – Canais de entrada das manifestações registradas e tratadas no Fala.BR e demandas SAC

3) Perfil dos demandantes

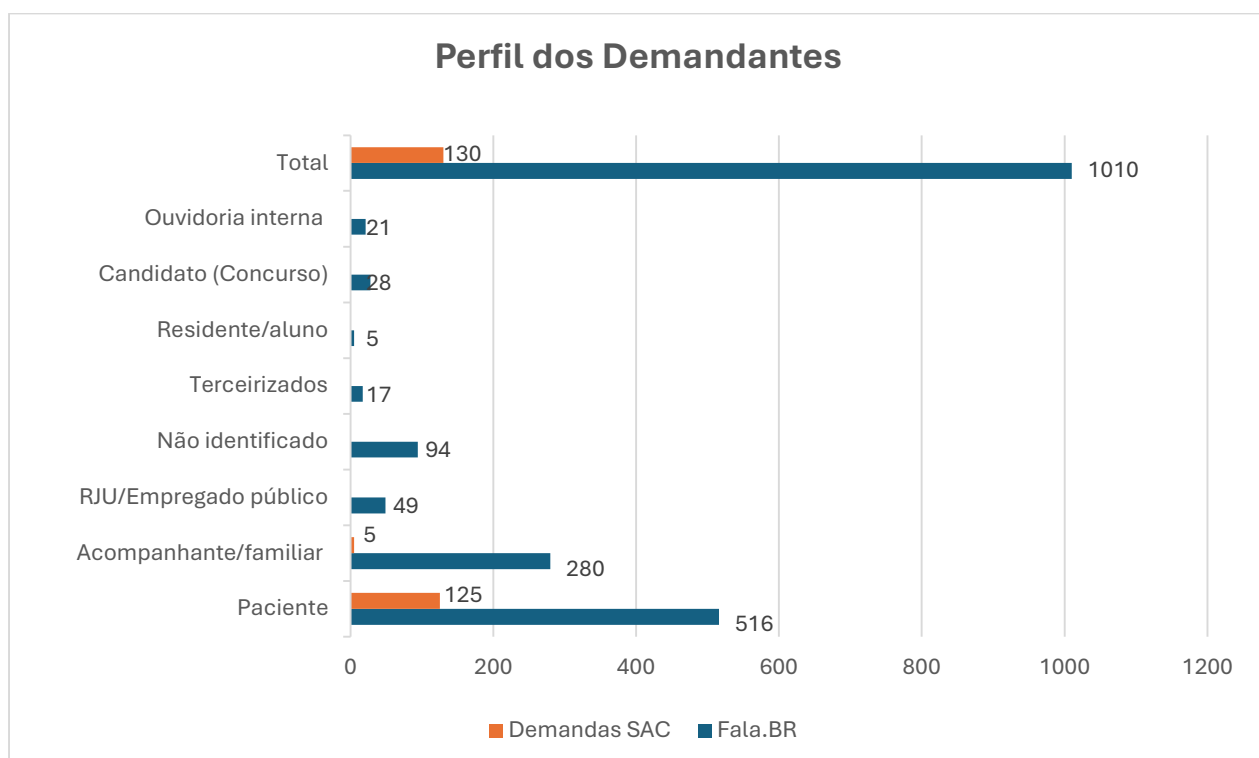


Gráfico 4 – Perfil dos demandantes das manifestações registradas no Fala.BR

4) Série histórica dos registros de manifestações por mês

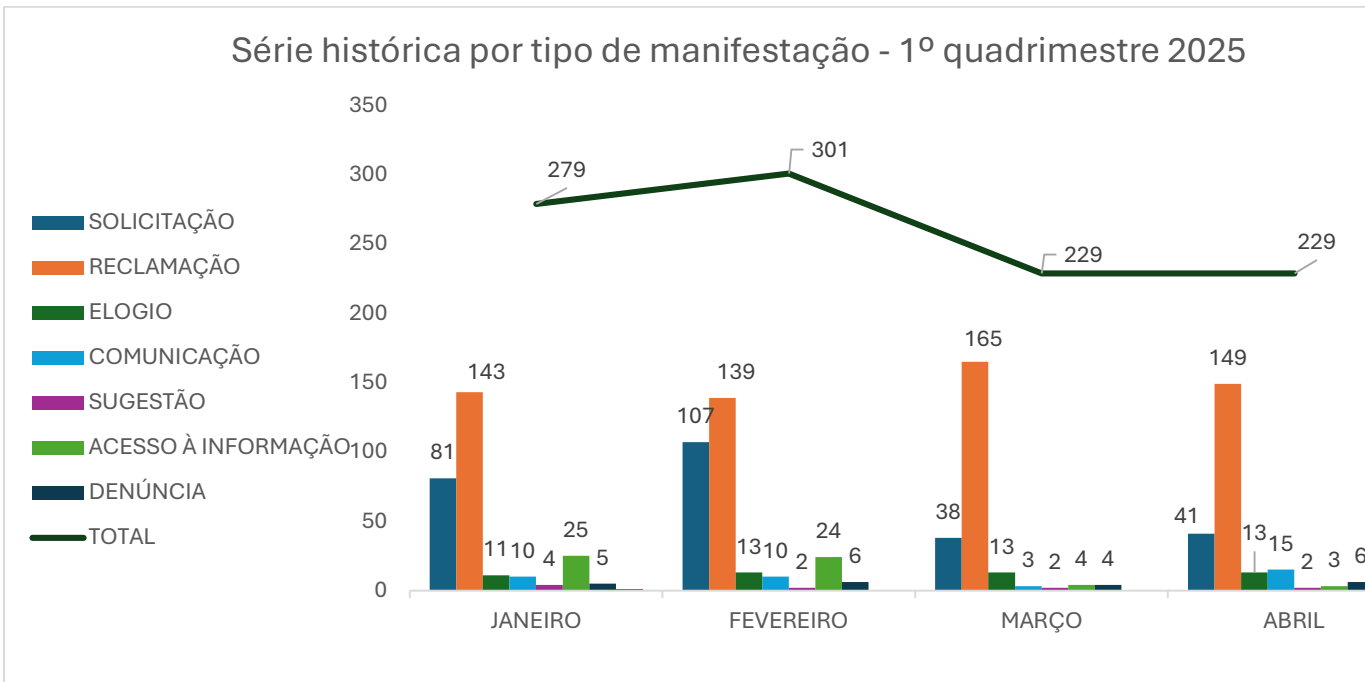


Gráfico 5 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

5) Análise das Manifestações

No 1º quadrimestre de 2025, alcançamos índice de resolutividade médio (98,79%), com 99% das manifestações respondidas dentro do prazo, porém com tempo médio de 19,62 dias (redução de 0,90 dia em comparação ao 1º quadrimestre de 2024).



RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

98,79%



Não

1,21%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 61,84%, resultando em uma queda de 2,45% em relação ao 1º quadrimestre de 2024, talvez reflexo na demora das respostas aos usuários.



As reclamações continuam sendo o tipo de demanda mais registrado, sendo os principais problemas apontados: dificuldade em agendamento de consulta e interconsulta, agendamento de exames, demora na convocação para cirurgia, atendimento.

Registramos também um aumento no número de Comunicações e Denúncias, destacando-se entre os principais temas o descumprimento de carga horária e o assédio moral. Todas as manifestações foram devidamente encaminhadas à Comissão de Mediação e Conciliação (CMC) e à Superintendência para análise e adoção das

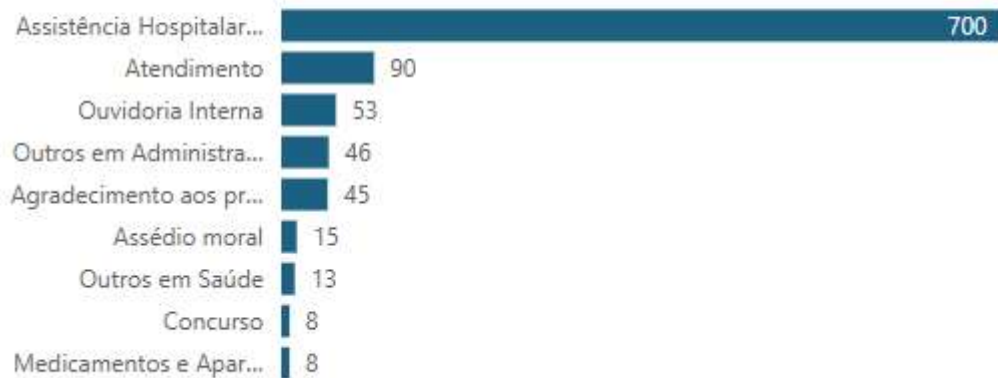
providências cabíveis

Continuamos alimentando trimestralmente os painéis de elogios nos 02 hospitais e buscando novas ações que possam incrementar o registro desse tipo de manifestação, como campanhas internas, cartazes e descanso de tela dos computadores, coordenados pela Unidade de Comunicação. Também estamos elaborando um Certificado que será entregue aos colaboradores que receberem um elogio a partir do 2º semestre de 2025.

6) Assuntos mais demandados



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões Colegiado Ambulatórios HUWC;
- Reuniões Comitê LGPD;
- Reuniões Colegiado Executivo;
- Atualização trimestral do Painel de Elogios HUWC e MEAC.

8) Conclusão

Continuamos recebendo demandas recorrentes e sugerimos aqui alguns pontos que precisam ser discutidos e analisados, a fim de melhorar o atendimento em nossos hospitais:

- Capacitação dos profissionais com temas voltados para atendimento humanizado;
- Elaboração de política de segurança do colaborador;
- Criação de sistema (app ou programa) de agendamentos de consultas;
- Melhoria da comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;

Ouvidoria CH-UFC