



## RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

**2º QUADRIMESTRE 2024**

**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**

**Sandra Lúcia Alves Siqueira**

Ouvidora

**Leonardo Castro Brandão**

Assistente Administrativo

**Luís Leal Mariano Silva**

Assistente Administrativo

**Setembro/2024**

**Fortaleza-CE**

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 2º quadrimestre de 2024 (maio, junho, julho e agosto). 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 **962 manifestações**, tendo sido 46 delas arquivadas, em sua maioria por duplicidade.

As demais demandas, que denominamos Demandas SAC (a maioria delas sendo posição em fila cirúrgica) totalizaram **59 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 44 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.

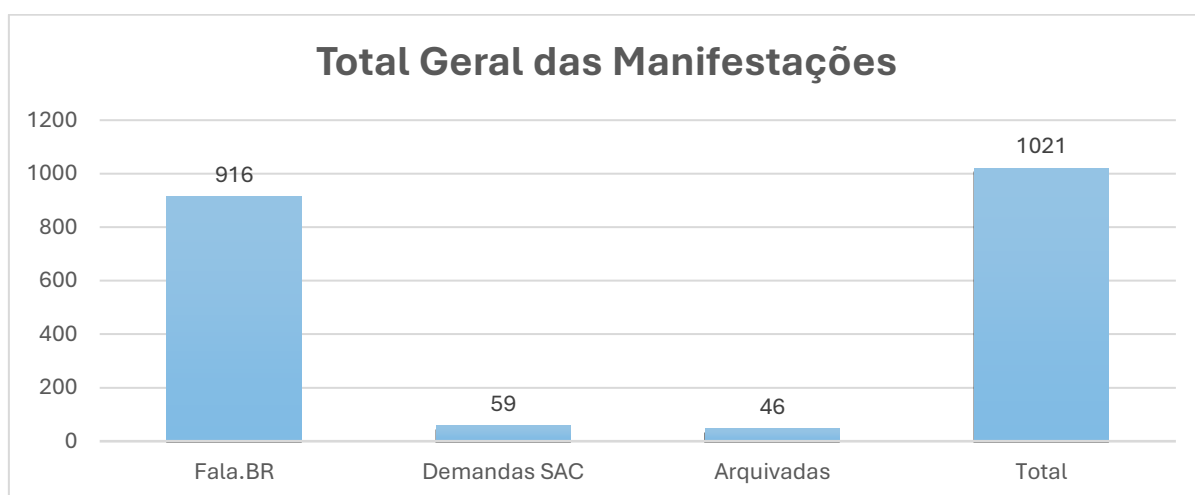


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

## 1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

De um total de 1.021 manifestações recebidas, em média 255 demandas mensais, 962 foram registradas no sistema Fala.BR. Dentre estas, tivemos o registro de 54,5% de reclamações, 28,27% de solicitações, 6,13% de elogios, 5,92% de pedidos acessos à informação (e-SIC), 4,25% de comunicações, 0,52% de denúncias e 0,41% de sugestões. Destas, 46 foram arquivadas por se tratar de demandas em duplicidade, informações incompletas ou demandas sem nexo.

Além dessas, outras 59 demandas tipo SAC foram recebidas, as quais não foram inseridas no Fala.BR (78% solicitações e 22% reclamações), apenas registradas no RedeCap, pois se tratavam de demandas com resolução imediata.

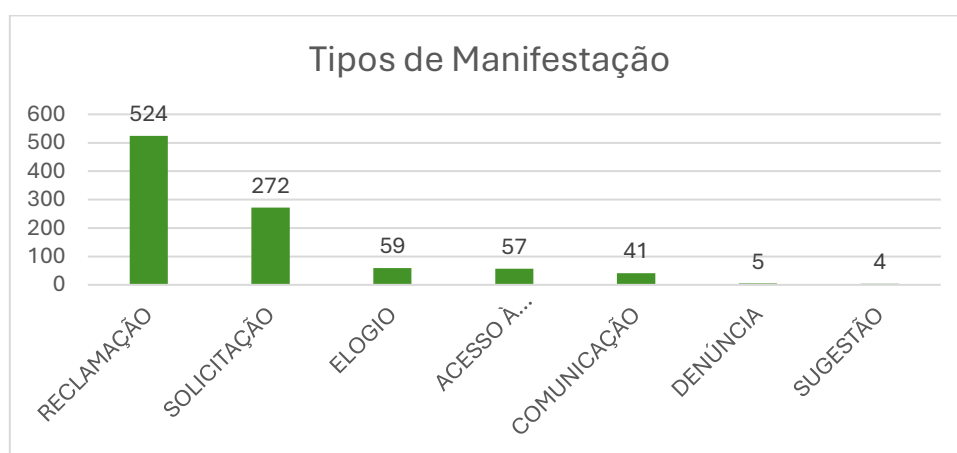


Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

## 2) Canais de Entrada

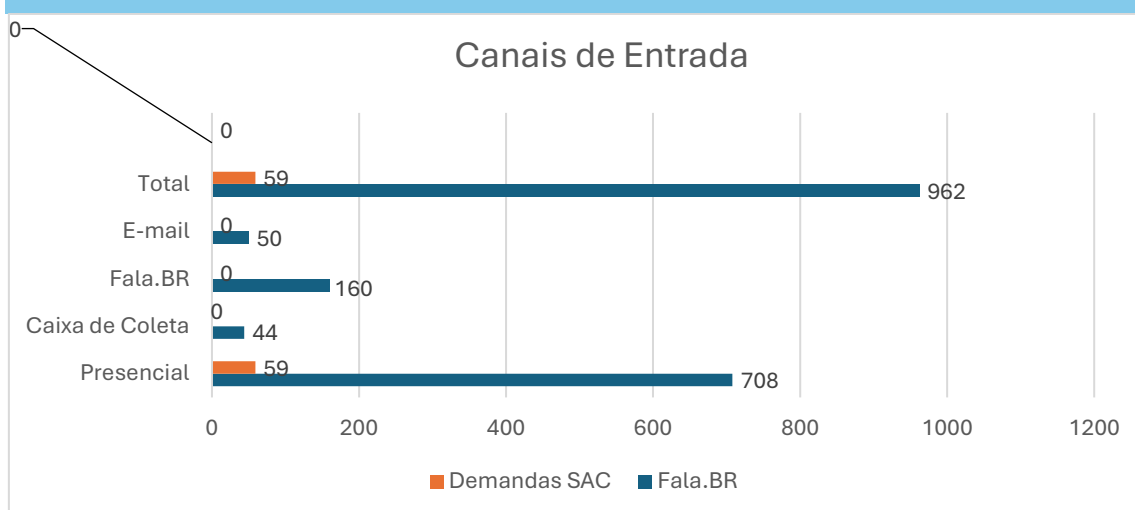


Gráfico 3 – Canais de entrada das manifestações registradas e tratadas no Fala.BR e demandas SAC

### 3) Perfil dos demandantes

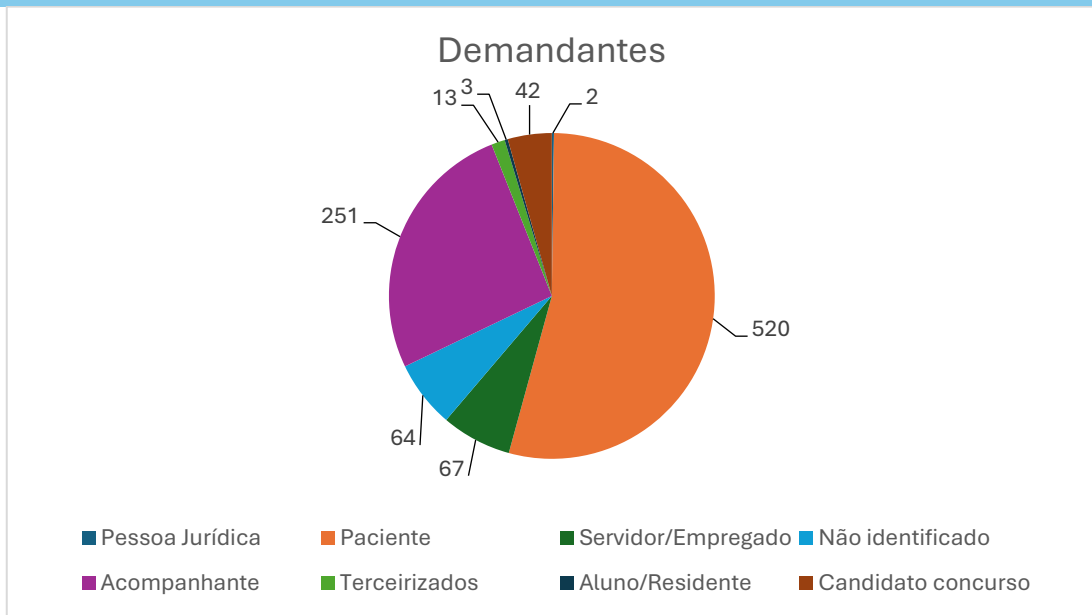


Gráfico 4 – Perfil dos demandantes das manifestações registradas no Fala.BR

### 4) Série histórica dos registros de manifestações por mês

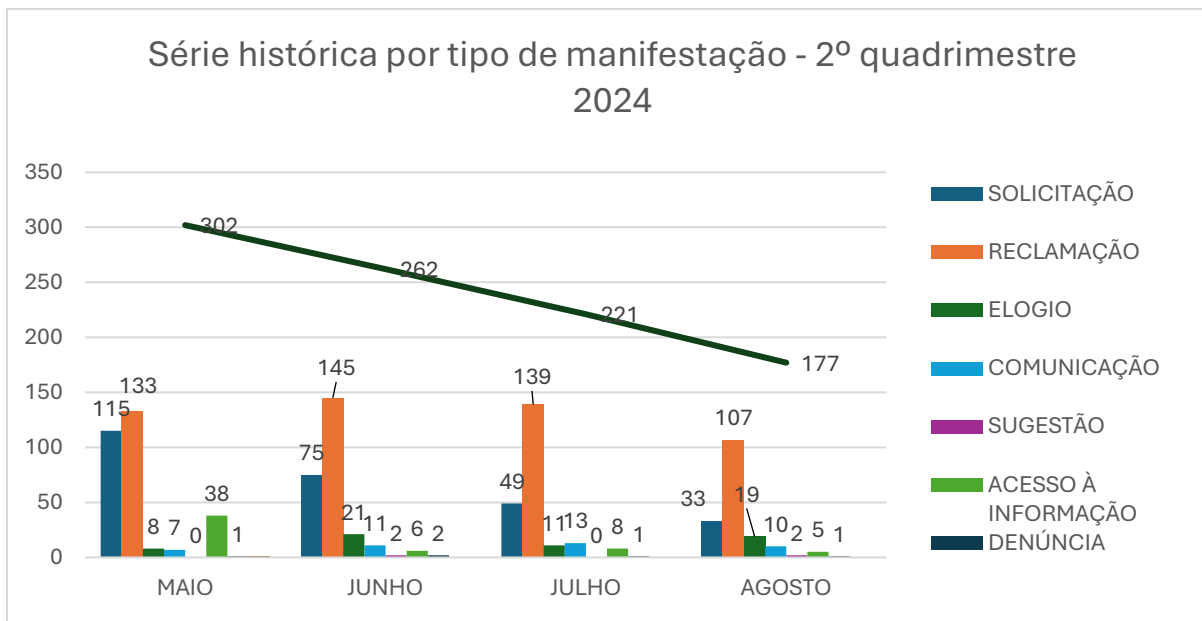
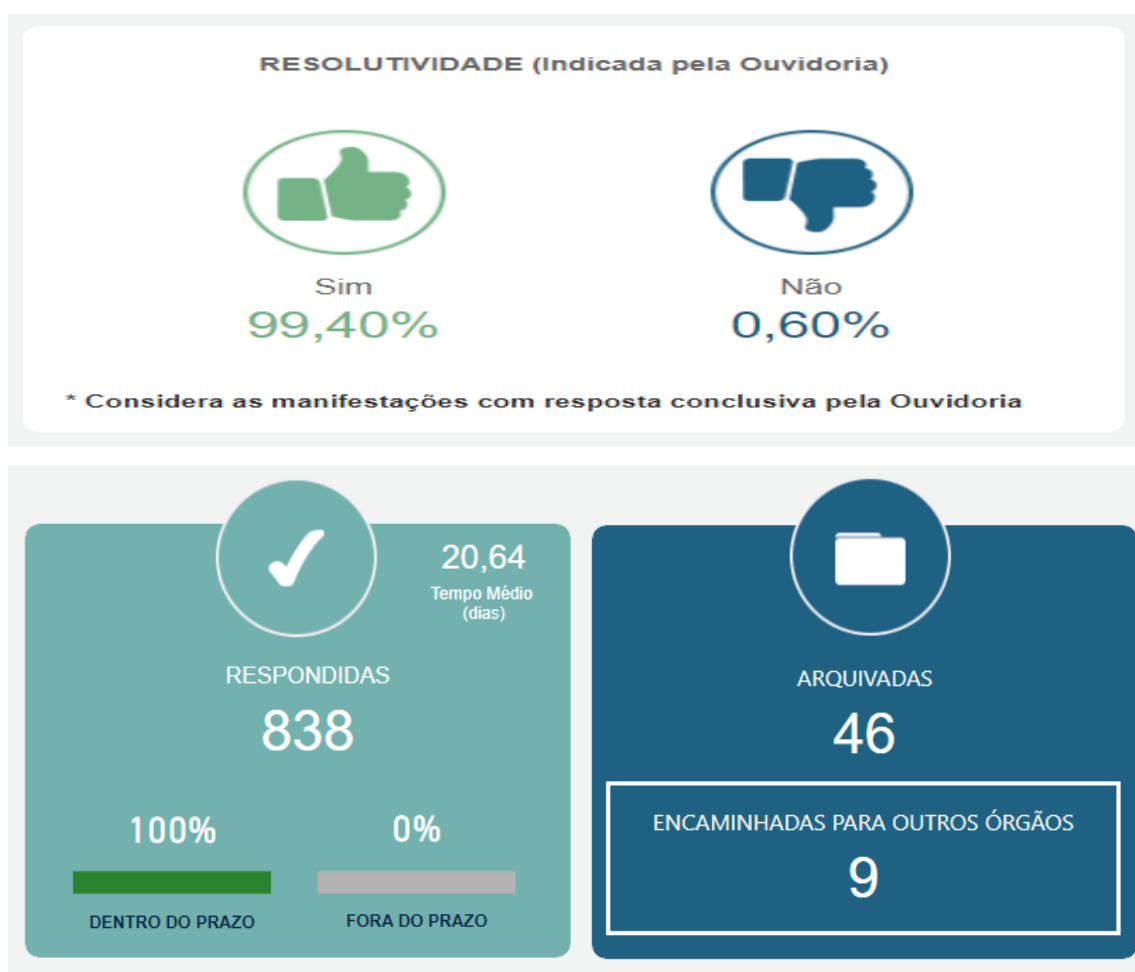


Gráfico 5 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

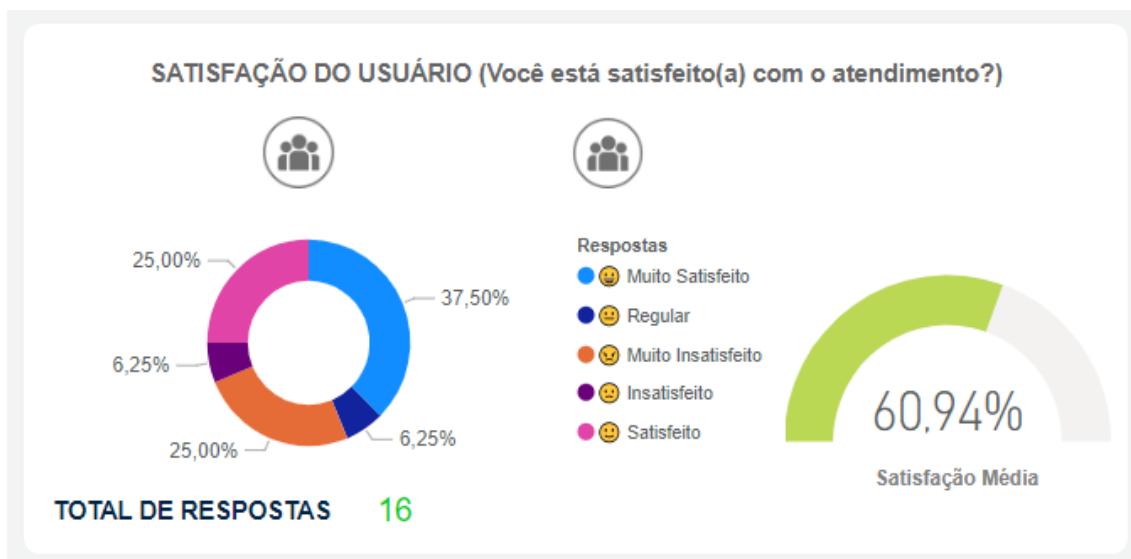
## 5) Análise das Manifestações

No 2º quadrimestre de 2024, alcançamos índice de resolutividade médio (99,4%), com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, porém com tempo médio de 20,64 dias (aumento de 0,81 dia em comparação ao 1º quadrimestre de 2024), onde se observa a continuação do aumento de tempo de resposta. Vale ressaltar que contactamos as chefias que estão demorando com as respostas, a fim de encontrarmos uma solução para o problema.



Fonte: Painel Resolveu CGU

Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 60,94%, resultando em uma queda de 5,21% em relação ao 1º quadrimestre de 2024, talvez reflexo na demora das respostas aos usuários.



Fonte: Painel Resolveu CGU

## 6) Assuntos mais demandados



Fonte: Painel Resolveu CGU

## **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;
- Reuniões Comissão NUSEP;
- Reuniões Comissão Contratualização.

## **8) Conclusão**

Continuamos recebendo demandas recorrentes e sugerimos novamente 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;
- criação de sistema (app ou programa) de agendamentos de consultas/exames;
- melhoria da comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;

**Ouvidoria CH-UFC**