



RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

2º 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

Flaviana Lopes

Ouvidora

Luís Leal Mariano Silva

Assistente Administrativo

Samanta Maria Cirino Mota

Assistente Administrativo

Maria Das Graças De Oliveira Brito

Assistente Administrativo

Fortaleza, setembro de 2025.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 2º quadrimestre de 2025 (maio, junho, julho e agosto). A maioria das manifestações foi cadastrada no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Fala.BR) e todas foram tramitadas internamente para os setores e áreas afins.

Nesse período, a Ouvidoria registrou na plataforma **1.023 manifestações**, sendo 17 delas arquivadas, em sua maioria por falta de clareza ou 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 **145 registros**.

Por meio 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 40 manifestações, as quais foram registradas no Sistema Fala.BR e encaminhadas aos setores responsáveis para os devidos esclarecimentos e/ou providências cabíveis.

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

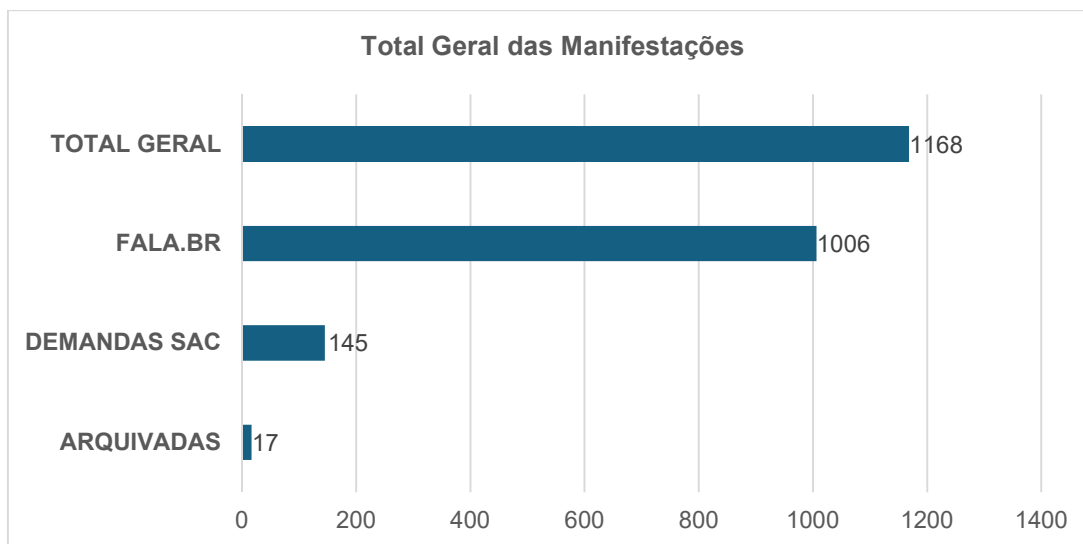


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

1. Tipos de manifestações – estatísticas gerais

No período analisado, a Ouvidoria registrou um total de 1.168 manifestações, com uma média mensal de 292 demandas. Deste total, 1.006 manifestações foram registradas no sistema Fala.BR, distribuídas da seguinte forma: 58 elogios, 260 solicitações, 584 reclamações, 7 sugestões e 80 denúncias. Destaca-se que 17 manifestações foram arquivadas, em razão de duplicidade, informações incompletas ou por não estarem relacionadas à competência da Ouvidoria.

Além disso, foram recebidas 145 demandas de atendimento imediato, classificadas como tipo SAC, registradas no RedeCap e não incluídas no Fala.BR. Dentre essas demandas, 93,8% corresponderam a solicitações, 4,8% a reclamações e 1,4% a pedidos de acesso à informação.



Gráfico 2 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

As reclamações mantiveram-se como a tipologia de manifestação mais recorrente no 2º quadrimestre de 2025, destacando-se, entre os principais pontos registrados:

- Dificuldades no agendamento de consultas e interconsultas;
- Agendamento de exames;
- Demora na convocação para cirurgias;
- Questões relacionadas ao atendimento aos usuários.

Além disso, observou-se um aumento no número de comunicações e denúncias, com ênfase nos seguintes temas:

- Descumprimento de carga horária;
- Assédio moral.

Todas essas manifestações foram devidamente encaminhadas à Comissão de Mediação e Conciliação (CMC) e à Superintendência, para análise e adoção das providências cabíveis.

2. Canais de Entrada

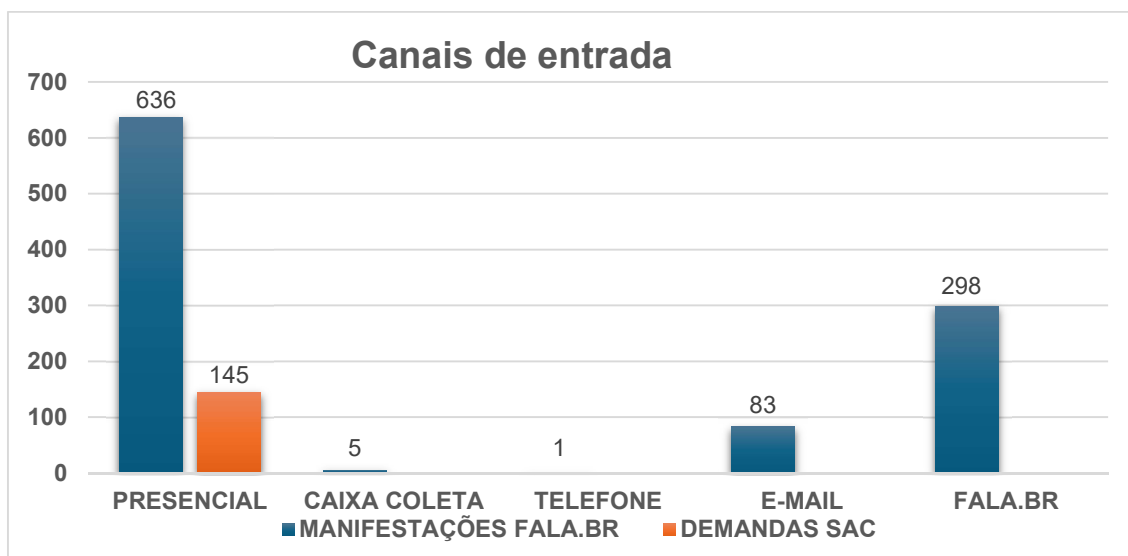


Gráfico 3 – Canais de entrada das manifestações registradas e tratadas no Fala.BR e demandas SAC

3. Perfil dos Demandantes

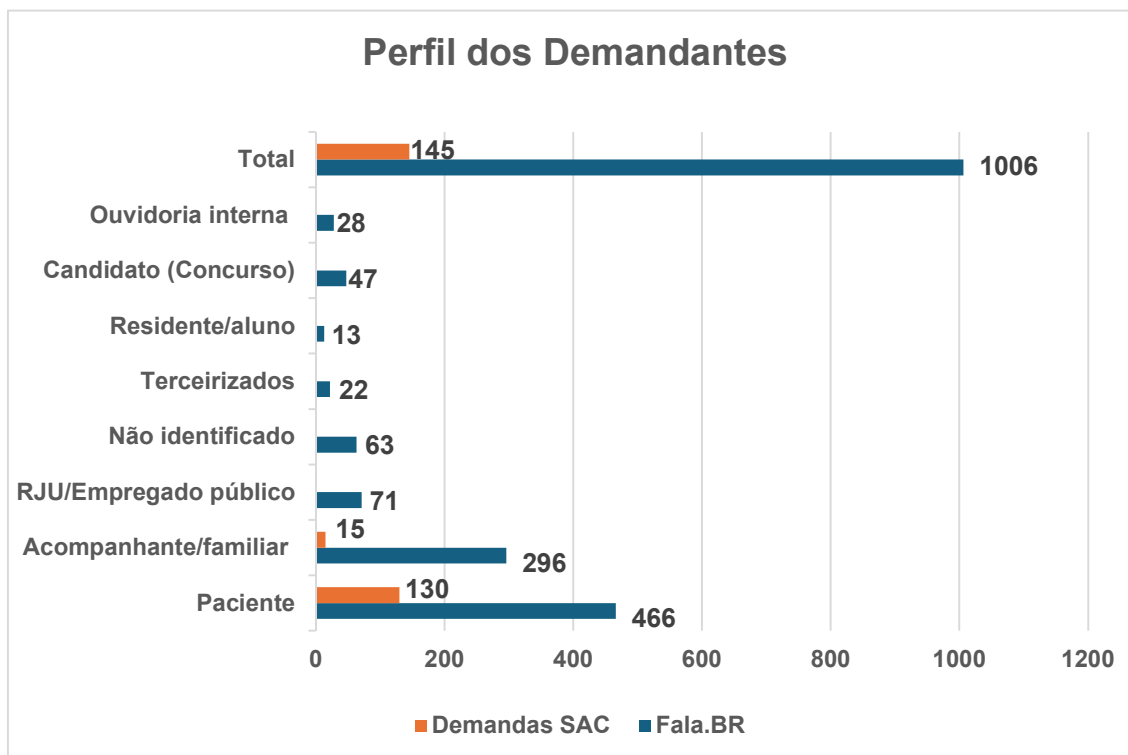


Gráfico 4 – Perfil dos demandantes das manifestações registradas no Fala.BR

4. Série histórica dos registros de manifestações por mês

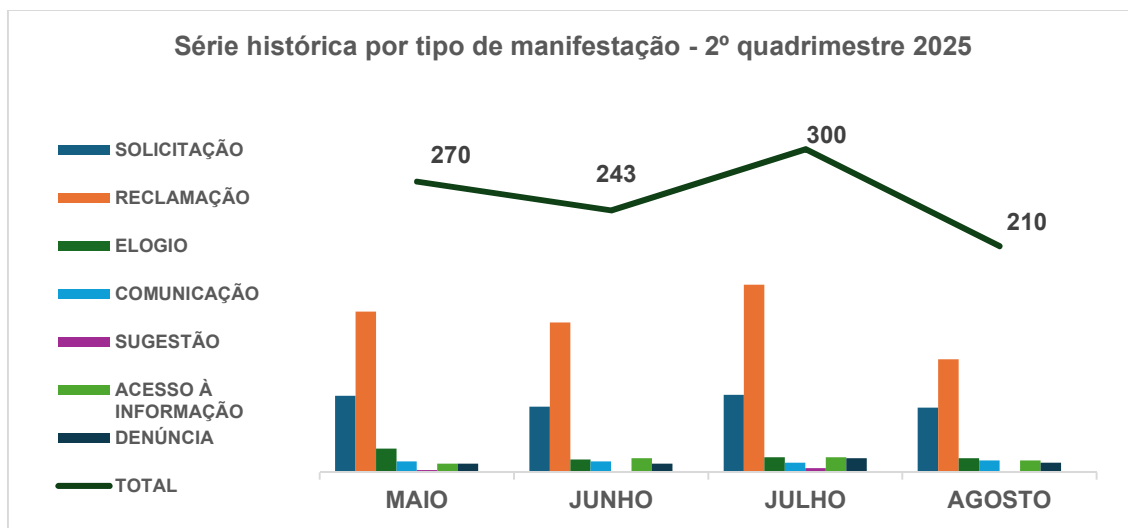
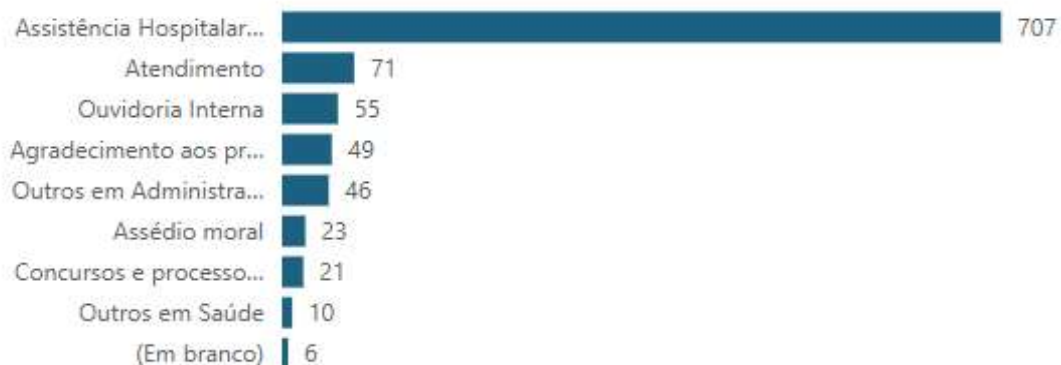


Gráfico 5 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

5. Assuntos mais demandados



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



6. Análise das Manifestações

No 2º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria alcançou excelentes resultados, registrando um índice médio de resolutividade de 99,90%, com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo. Além disso, o tempo médio de resposta foi de 16,12 dias, representando uma redução de 4,52 dias em relação ao mesmo período de 2024, um avanço significativo na agilidade do atendimento.



RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
99,90%



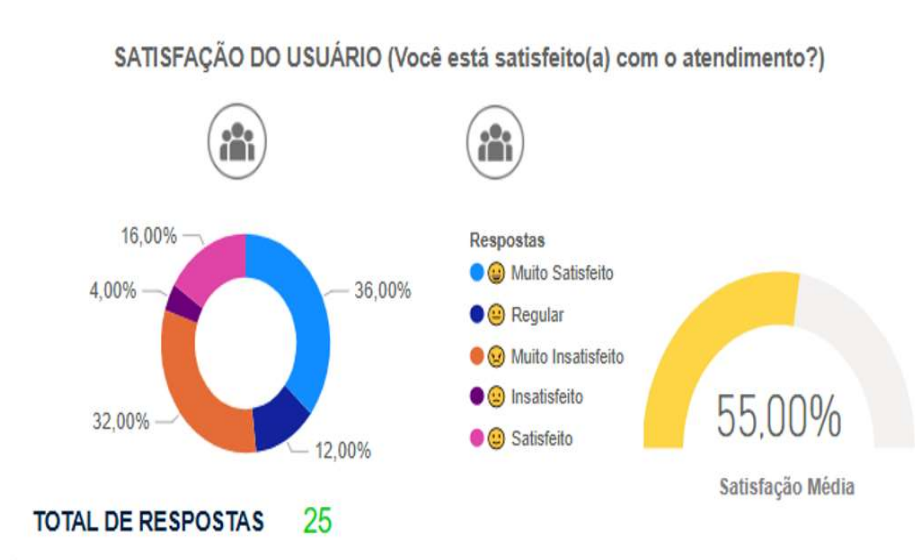
Não
0,10%

7. Nível de Satisfação

O índice de satisfação aferido pela pesquisa do Fala.BR no 2º quadrimestre de 2025 foi de 55,00%, apresentando uma queda de 5,94% em relação ao mesmo período de 2024. Esse resultado pode estar relacionado a alguns fatores, tais como:

- Percepção do usuário em relação ao tempo de resposta, ainda que dentro do prazo regulamentar;
- Expectativa do manifestante frente às limitações institucionais para atendimento de determinadas solicitações.

Apesar dessa redução, é importante destacar que todas as manifestações foram respondidas, com índice de resolutividade superior a 99%, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a escuta ativa e o retorno ao cidadão.



8. Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões do Colegiado dos Ambulatórios do HUWC
- Reuniões do Comitê LGPD
- Reuniões do Colegiado Executivo
- Reuniões da Comissão NUSEP
- Reuniões da Comissão de Contratualização
- Atualização trimestral do Painel de Elogios do HUWC e MEAC
- Cartaz de conscientização sobre Assédio Moral em pontos estratégicos do CH-UFC

9. Conclusão

A Ouvidoria reforça que, apesar dos avanços obtidos, continuamos recebendo demandas recorrentes que evidenciam a necessidade de medidas estruturantes. Dessa forma, sugerimos que sejam discutidos e analisados os seguintes pontos prioritários para aprimorar o atendimento em nossos hospitais:

- Capacitação contínua dos profissionais, com foco em temas relacionados ao atendimento humanizado;
- Elaboração de uma Política de Segurança do Colaborador, visando garantir um ambiente de trabalho mais protegido e saudável;
- Desenvolvimento de um sistema integrado (aplicativo ou programa) para agendamento de consultas e exames, com o objetivo de reduzir filas e atrasos;
- Fortalecimento da comunicação interna, especialmente entre serviços e equipes, assim como entre profissionais e pacientes, promovendo alinhamento e transparência.

Ouvidoria CH-UFC