



## RELATÓRIO OUVIDORIA CH-UFC

**3º 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

**Janeiro/2025**

**Fortaleza-CE**

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do CH-UFC apresenta o relatório dos registros de manifestações recebidas no 3º quadrimestre de 2024 (setembro, outubro, novembro e dezembro). 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 **861 manifestações**, tendo sido 25 delas arquivadas, em sua maioria por duplicidade.

As demais demandas, que denominamos Demandas SAC (a maioria delas sendo posição em fila cirúrgica) totalizaram **258 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 17 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.

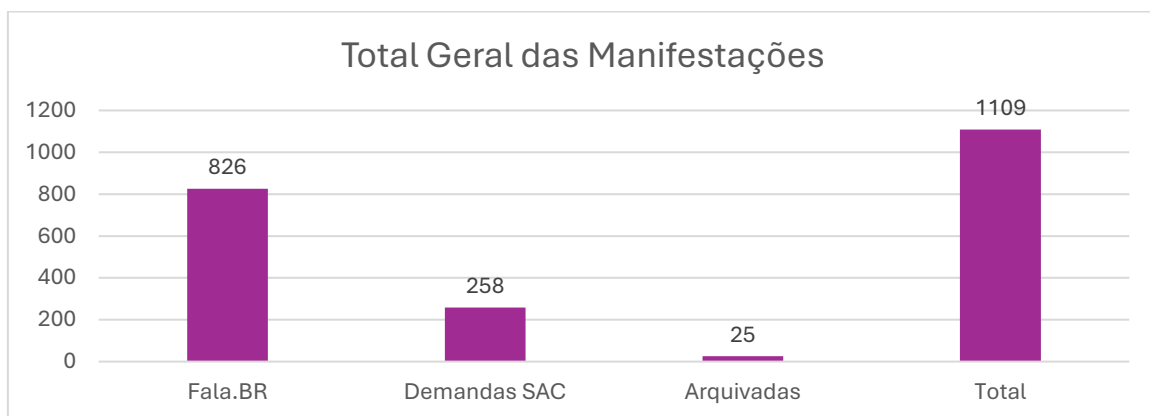


Gráfico 1 – Total Geral das Manifestações

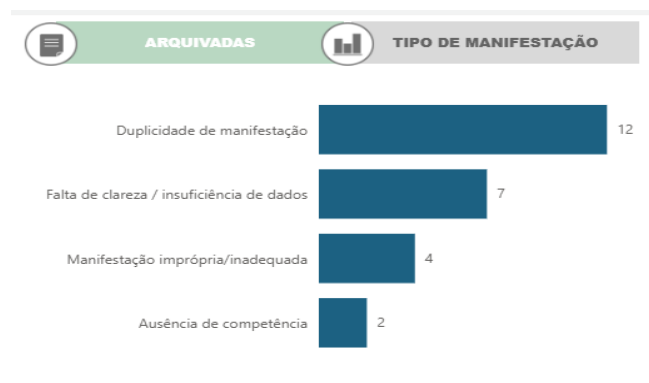


Gráfico 2 – Manifestações arquivadas

## 1) Tipos de manifestações – estatísticas gerais

Do total de 1.109 manifestações recebidas, em média 92 demandas mensais, 861 foram registradas no sistema Fala.BR. Dentre estas, tivemos o registro de 62,24% reclamações, 15% de solicitações, 7% de elogios, 4,06% de pedidos acessos à informação (e-SIC), 10% de comunicações, 1% de denúncias e 0,7% de sugestões. Destas, 25 foram arquivadas por se tratar de demandas em duplicidade ou informações incompletas. Além dessas, outras 258 demandas tipo SAC foram recebidas, as quais não foram inseridas no Fala.BR (71% solicitações e 29% reclamações), apenas registradas no RedeCap, pois se tratavam de demandas com resolução rápida.



Gráfico 3 – Tipos de manifestações registradas no Fala.BR

## 2) Canais de Entrada

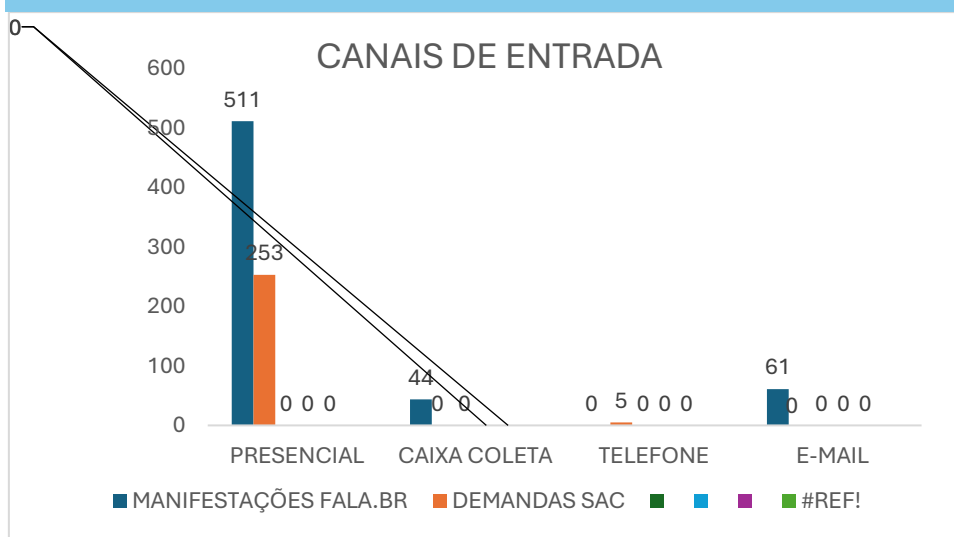


Gráfico 4 – Canais de entrada das manifestações registradas e tratadas no Fala.BR e demandas SAC

### 3) Perfil dos demandantes

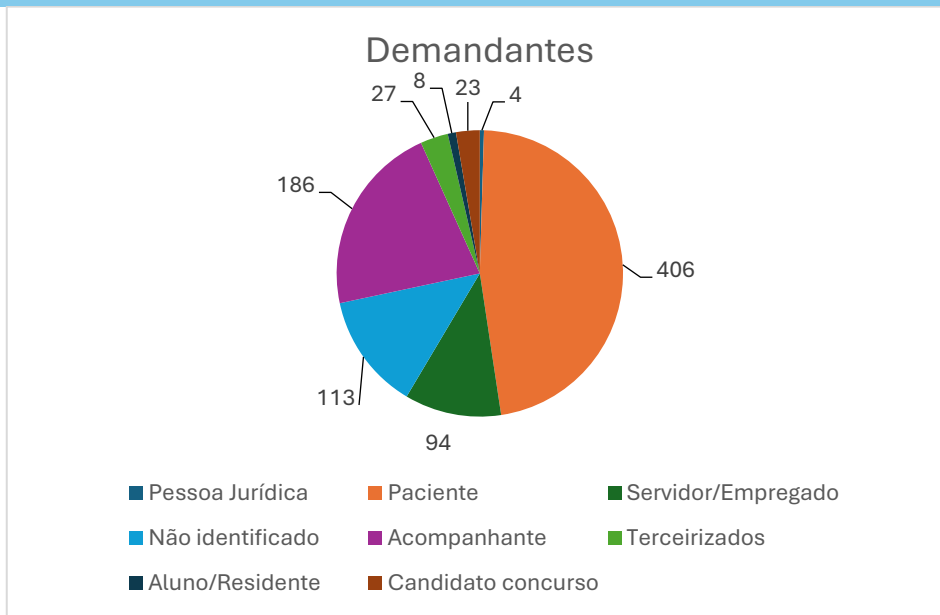


Gráfico 5 – Perfil dos demandantes das manifestações registradas no Fala.BR

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

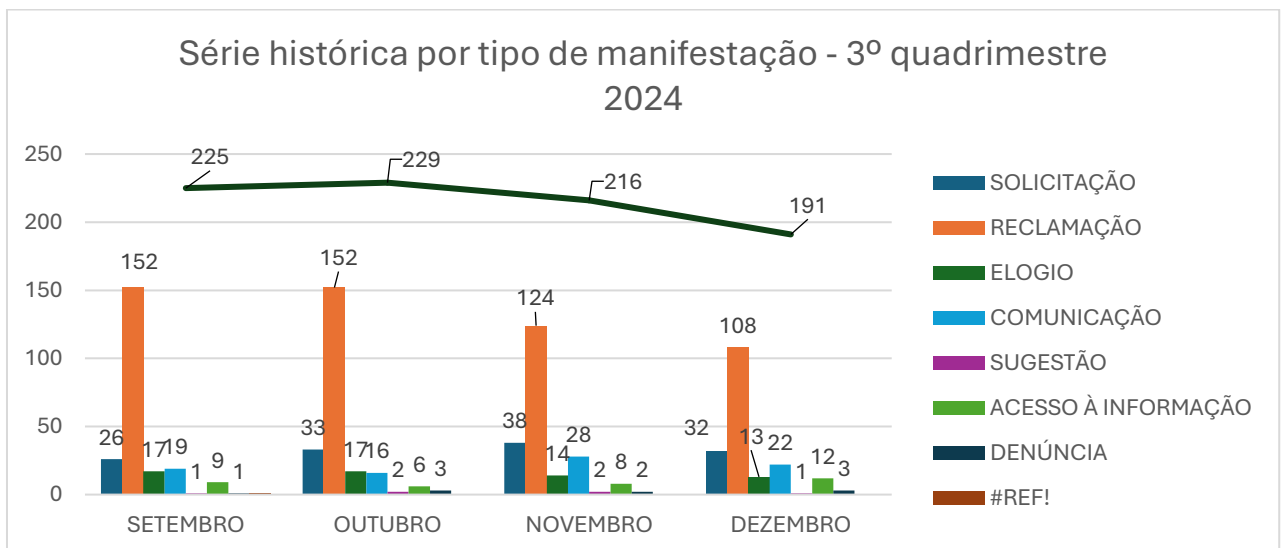


Gráfico 6 – Série histórica do período – manifestações registradas no Fala.BR

## 5) Análise das Manifestações

No 3º quadrimestre de 2024, alcançamos índice de resolutividade média de 99,87%, com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo, porém com tempo médio de 17,72 dias (diminuição de 2,92 dias em comparação ao 2º quadrimestre de 2024), onde se pode observar uma melhoria no tempo de resposta.

### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

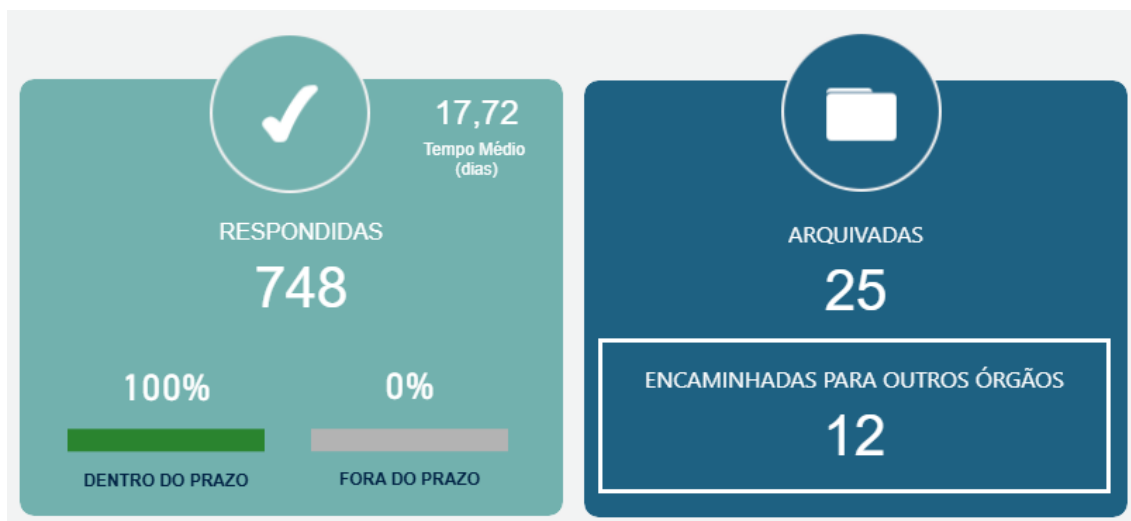


Sim  
99,87%



Não  
0,13%

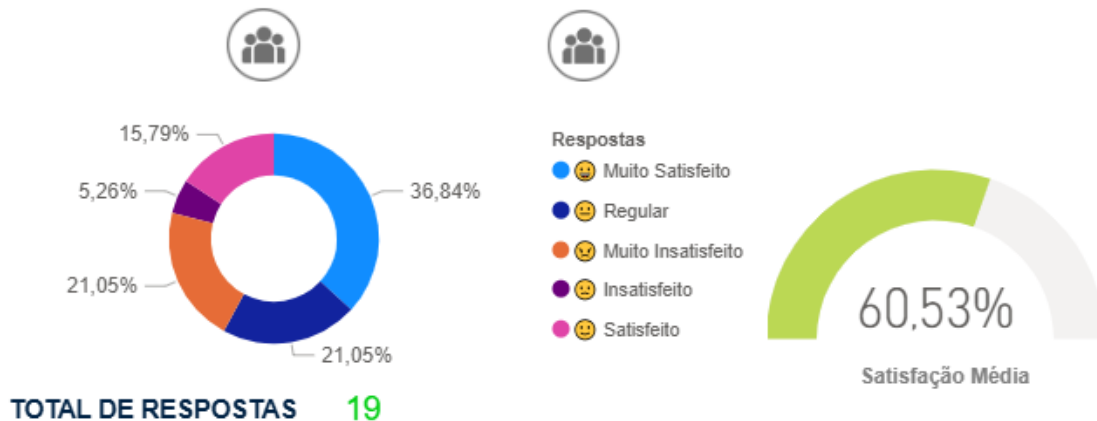
\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria



Fonte: Painel Resolveu CGU

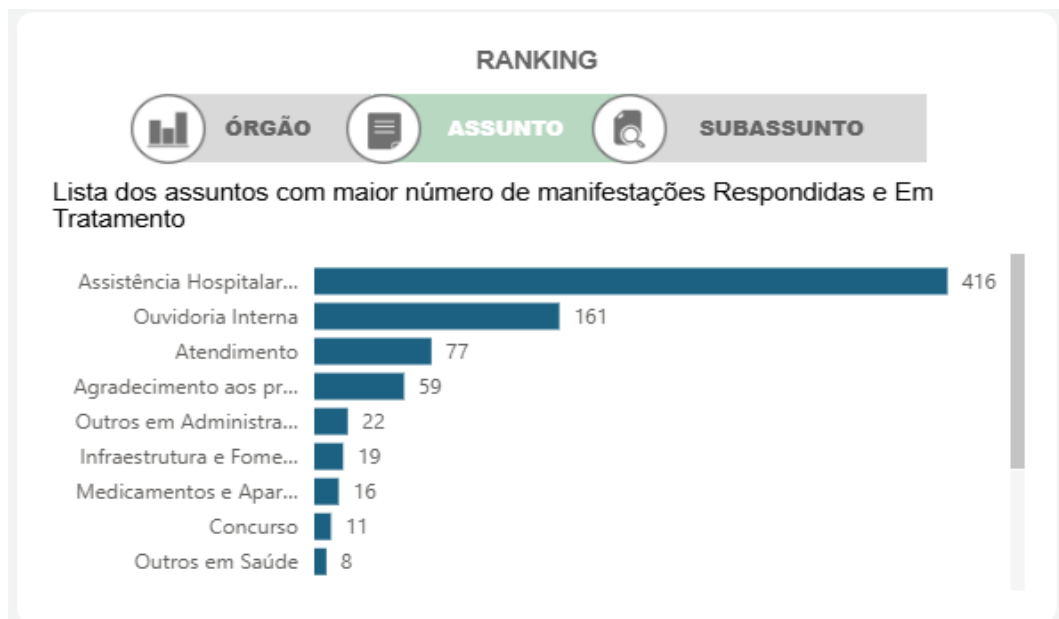
Já o nível de satisfação, calculado sobre as respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, resultou em 60,53%, resultando em uma queda de 0,41% em relação ao 2º quadrimestre de 2024, provavelmente ainda reflexo da demora nas respostas aos usuários.

### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel Resolveu CGU

## 6) Assuntos mais demandados



Fonte: Painel Resolveu CGU

## 7) Capacitação, participação em eventos e outras ações

- Reuniões Rede de Ouvidorias dos Hospitais Universitários;
- 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 acerca de consultas e exames, principalmente falta de informações sobre abertura de agendas de consultas e falta de resposta via WhatsApp nas solicitações de exames. Sugerimos novamente alguns pontos que precisam ser discutidos e analisados, a fim de melhorar o atendimento em nossos hospitais:

- criação de sistema (app ou programa) de agendamentos de consultas/exames;
- melhoria da comunicação interna, principalmente entre os serviços e entre equipes/pacientes;
- criação de uma política de segurança do colaborador, tendo em vista o aumento de reclamações referentes à agressões aos funcionários.

**Ouvidoria CH-UFC/Ebserh**