

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL OUVIDORIA

Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará



3º Quadrimestre de 2025 (setembro a dezembro)

APRESENTAÇÃO

O relatório apresenta as principais informações sobre a atuação da Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC no 3º quadrimestre de 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. A partir da análise das manifestações recebidas, como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, o documento evidencia o papel da Ouvidoria como canal institucional de diálogo entre usuários do SUS, trabalhadores e gestores, contribuindo para a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

Essa análise possibilita a identificação de fragilidades, oportunidades de aprimoramento e boas práticas, subsidiando a gestão e promovendo um atendimento mais humano, eficiente e alinhado às expectativas da população usuária do CH-UFC.

NOSSA EQUIPE

A Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC integra a Rede de Hospitais Universitários Federais vinculados à Ebserh, atuando de forma articulada no fortalecimento da gestão pública e na melhoria contínua dos serviços prestados.

EQUIPE:

FLAVIANA LOPES
OUVIDORA

LUIS LEAL MARIANO
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

SAMANTA MARIA MOTA
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

MARIA DAS GRAÇAS DE OLIVEIRA
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

ESTATÍSTICAS GERAIS

TOTAL DE REGISTROS:

1.181

-> **Demandas de ouvidoria: 1.138**
-> **Pedidos de Acesso à Informação: 33**
-> **Demandas arquivadas: 43**

CANAIS DE ENTRADA



PRESENCIAL

72,70%



FALA BR

21.70%



Caixa de coleta

1,4%



EMAIL

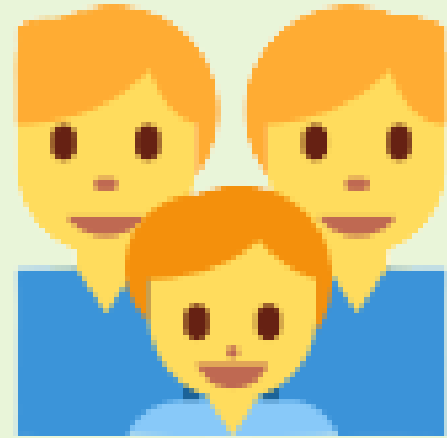
4,2%

%

PERFIL DOS MANIFESTANTES



PACIENTES
51%



ACOMPANHANTE/ FAMILIAR
32,7%



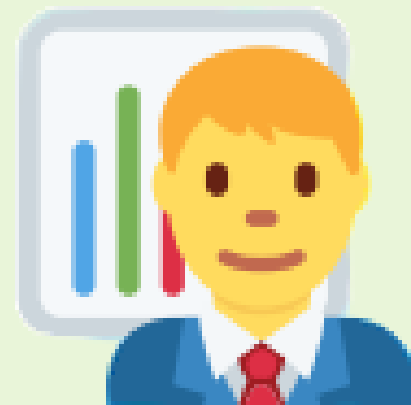
NÃO FOI POSSÍVEL IDENTIFICAR
4%



OUTROS
0%



EMPREGADO PÚBLICO
9,10.%



SERVIDOR RJU
0,7%

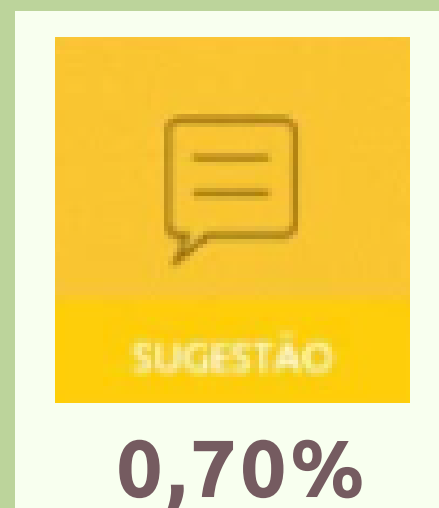
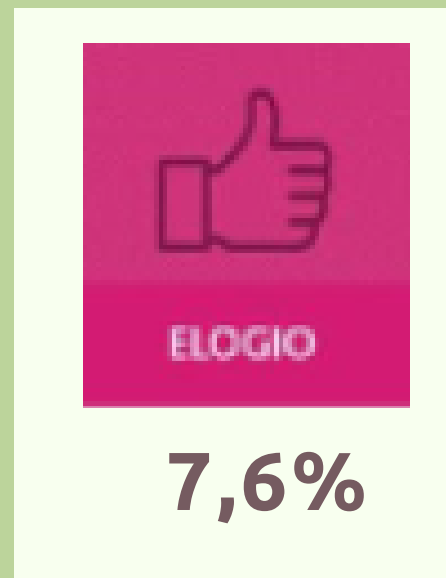


RESIDENTE
1,43%



TERCEIRIZADO
0,71%

TIPOS DE DEMANDA



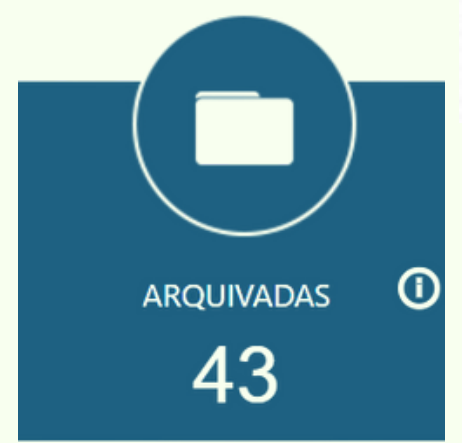
Os pedidos de Acesso à Informação seguem fluxo e painel específicos, conforme a Lei nº 12.527/2011, não compondo o percentual das demais manifestações da Ouvidoria.

VISÃO GERAL

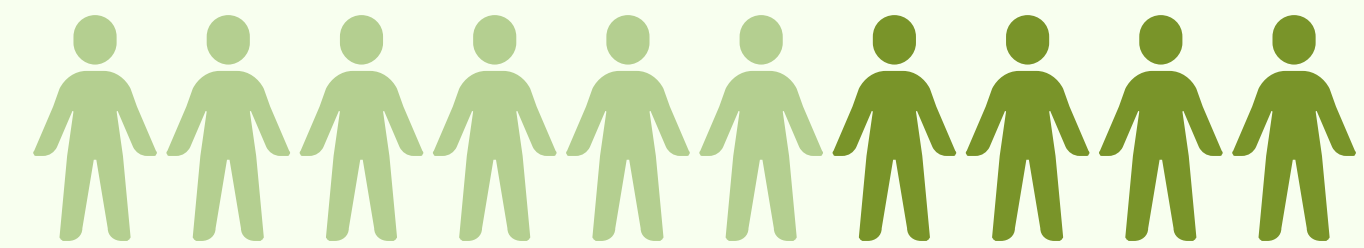
EBSERH - CH-UFC - Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará - Hospital Universitário ...



VISÃO GERAL
PEDIDOS RECEBIDOS
33



1.181
MANIFESTAÇÕES



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA:

- ✓ Manifestações de Ouvidoria: 10,3 dias
- ✓ Pedido de Acesso à Informação: 6,5 dias

FONTE: PAINEL CGU

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



FONTE: PAINEL RESOLVEU

O gráfico apresenta o ranking dos assuntos com maior número de manifestações registradas na Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC no 3º quadrimestre de 2025, considerando manifestações respondidas e em tratamento.

PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO

33

Pedidos recebidos



96,97%

Pedidos respondidos



6,5 dias

Tempo médio de resposta



25

Solicitantes

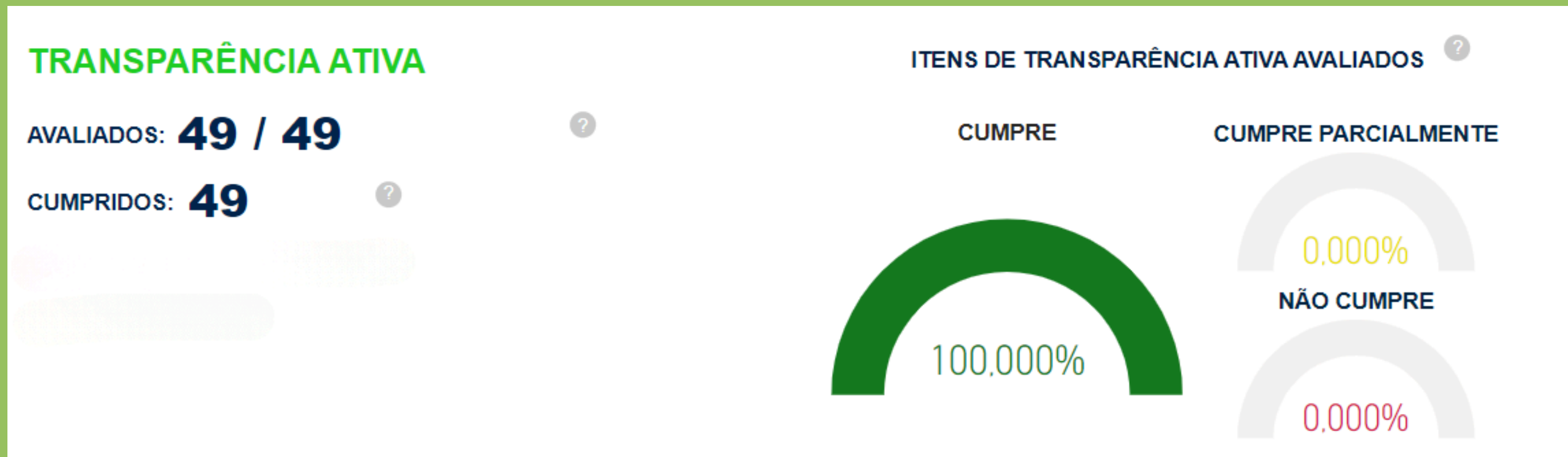


FONTE: CGU - PAINEL LAI

No âmbito da Ebserh, as Ouvidorias atuam como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e são responsáveis pela gestão do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), integrado ao Fala.BR, utilizado para o registro dos pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria do CH-UFC recebeu 33 pedidos de acesso à informação, no 3º quadrimestre de 2025, todos respondidos tempestivamente. Ressalta-se que o número de solicitantes pode diferir do número de pedidos, uma vez que um mesmo solicitante pode registrar mais de uma solicitação.

TRANSPARÊNCIA ATIVA



FONTE: RELATÓRIO DO PAINEL DA CGU EM 12/2025

No 3º quadrimestre de 2025, o Complexo Hospitalar da UFC apresentou 100% de cumprimento dos itens de transparência ativa avaliados, conforme critérios estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

DADOS ABERTOS

MEAC – Maternidade Escola Assis Chateaubriand

Mês de Referência >> Dez/2025
Periodicidade de Atualização » Mensal

PDA publicado [↗](#)

Vigência do PDA: 19/11/2025 a 19/11/2027



ÓRGÃOS

[ACESSE O PDA DO ÓRGÃO ↗](#)

BASES DE DADOS PREVISTAS PARA ABERTURA

39



0%

BASES EM ATRASO

0



0%

BASES A SEREM ABERTAS

0



100%

BASES ABERTAS

39

FONTE: PAINEL DA CGU EM 12/2025

HUWC – Hospital Universitário Walter Cantídio

Mês de Referência >> Dez/2025
Periodicidade de Atualização » Mensal

PDA publicado [↗](#)

Vigência do PDA: 19/11/2025 a 19/11/2027



ÓRGÃOS

[ACESSE O PDA DO ÓRGÃO ↗](#)

BASES DE DADOS PREVISTAS PARA ABERTURA

32



0%

BASES EM ATRASO

0



0%

BASES A SEREM ABERTAS

0



100%

BASES ABERTAS

32

Os Planos de Dados Abertos da MEAC e do HUWC apresentaram 100% de cumprimento, no 3º quadrimestre de 2025, conforme informações do Painel de Dados Abertos da CGU.

RECOMENDAÇÕES

- Fortalecer a atuação dos pontos focais e incentivar o cumprimento rigoroso dos prazos, assegurando maior qualidade, clareza e resolutividade no tratamento das manifestações.
- Utilizar os dados quantitativos da Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, subsidiando a tomada de decisão, o planejamento de ações corretivas e o monitoramento contínuo dos serviços mais demandados.
- Aprimorar os canais e fluxos de comunicação com o usuário, garantindo informações claras, atualizadas e acessíveis.

RECOMENDAÇÕES

- Revisar os fluxos assistenciais nas unidades mais demandadas, priorizando os serviços com maior volume de manifestações, com o objetivo de reduzir gargalos, melhorar a resolutividade e assegurar maior eficiência no atendimento ao usuário.
- Promover ações contínuas de sensibilização e capacitação das equipes assistenciais e administrativas, com foco em humanização, ética profissional e comunicação assertiva, visando à melhoria da experiência do usuário e à redução de registros dessa natureza.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Complexo Hospitalar da UFC consolida-se como instância estratégica de diálogo, ao transformar as manifestações recebidas em subsídios para o aprimoramento dos serviços e o apoio à gestão, contribuindo para a transparência, a participação social e o fortalecimento institucional.

No quadrimestre analisado, os indicadores apontam avanços na agilidade das respostas e na resolutividade das demandas, evidenciando o fortalecimento dos fluxos internos e o engajamento das áreas envolvidas. O aumento do volume de manifestações reforça a credibilidade da Ouvidoria como canal de comunicação entre usuários, trabalhadores e gestão.

Nesse cenário, a atuação articulada entre Ouvidoria, equipes e gestores reafirma o compromisso com processos mais eficientes, atendimento humanizado e a qualificação contínua dos serviços prestados à população.